

# ***Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani***

## ***Comuni ricadenti nel perimetro di affidamento di Ge.Se.M. S.r.l.***

### **Sommario**

<b>1. <u>Oggetto e ambito di applicazione</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Principi fondamentali della carta</u></b>	<b>3</b>
<u>Uguaglianza</u>	3
<u>Imparzialità</u>	3
<u>Chiarezza e trasparenza</u>	3
<u>Partecipazione</u>	4
<u>Efficacia ed efficienza</u>	4
<u>Continuità e sicurezza del servizio</u>	4
<u>Cortesie e disponibilità</u>	4
<u>Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute</u>	4
<u>Privacy</u>	5
<b>3. <u>I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani</u></b>	<b>5</b>
3.1. <u>Ge.Se.M. S.r.l. – Gestione servizi Municipali Nord Milano</u>	5
3.2. <u>Econord S.p.A.</u>	5
<b>4. <u>Schema regolatorio di inquadramento</u></b>	<b>6</b>
<b>5. <u>Validità della carta</u></b>	<b>6</b>
<b>6. <u>Gestione delle tariffe e del rapporto con l'utenza: Ge.Se.M S.r.l.</u></b>	<b>7</b>
6.1. <u>Invio di documenti e dichiarazioni</u>	8
6.2. <u>Ricezione degli avvisi di pagamento</u>	8
<b>7. <u>Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: Econord S.p.A.</u></b>	<b>8</b>
7.1. <u>Servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti urbani sul territorio</u>	8
7.2. <u>Altre tipologie di raccolta attive sul territorio</u>	11
7.3. <u>Servizio di pulizia e spazzamento delle strade</u>	12
<b>8. <u>Obblighi e standard di competenza di Ge.Se.M S.r.l.</u></b>	<b>15</b>
8.1. <u>Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio</u>	15
8.2. <u>Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche</u>	16
8.3. <u>Aperture al pubblico degli sportelli fisici e on-line</u>	17
8.4. <u>Sevizio telefonico e tempistiche d'attesa</u>	17

8.5.	<a href="#">Fatturazione e termini di pagamento</a>	17
8.6.	<a href="#">Rateizzazione</a>	18
8.7.	<a href="#">Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti</a>	18
<b>9.</b>	<b><a href="#">Obblighi e standard di competenza di Econord S.p.A.</a></b>	<b>18</b>
9.1.	<a href="#">Ritiro a domicilio su chiamata di rifiuti ingombranti</a>	19
9.2.	<a href="#">Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione</a>	19
9.3.	<a href="#">Programmazione del servizio offerto</a>	19
9.4.	<a href="#">Sicurezza e pronto intervento</a>	19
<b>10.</b>	<b><a href="#">Servizio telefonico</a></b>	<b>20</b>
<b>11.</b>	<b><a href="#">Pronto intervento</a></b>	<b>20</b>
<b>12.</b>	<b><a href="#">Centri di Raccolta Comunali e Piattaforme Ecologiche</a></b>	<b>20</b>
	<a href="#">Orari di apertura e chiusura (Comuni di Arese, Lainate, Nerviano):</a>	21
	<a href="#">Orari di apertura e chiusura (Comune di Pogliano M.se):</a>	21
	<a href="#">Orari di apertura e chiusura (Comune di Pregnana M.se):</a>	22
	<a href="#">Orari di apertura e chiusura (Comune di Vanzago):</a>	22
<b>13.</b>	<b><a href="#">Servizi on-line</a></b>	<b>23</b>
13.1.	<a href="#">Sportello online</a>	23
13.2.	<a href="#">Indirizzo e-mail</a>	23
13.3.	<a href="#">Orari sportelli</a>	23
<b>14.</b>	<b><a href="#">FAQ</a></b>	<b>24</b>
<b>15.</b>	<b><a href="#">Glossario</a></b>	<b>25</b>

# Sezione A - Introduzione

## 1. Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i **principi fondamentali**, gli **obblighi** e gli **standard di qualità del servizio** e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall'Ente Territorialmente Competente (ETC), il Comune.

La Carta della qualità si compone di **quattro sezioni**:

- **Introduzione**, nella quale si indicano e si definiscono:
  - i principi fondamentali della carta;
  - i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascuno di essi;
  - lo schema regolatorio individuato dall'ETC;
  - il periodo di validità della Carta;
- **Gestori del servizio integrato**, nella quale si dettagliano le attività svolte da ciascun soggetto;
- **Obblighi e standard di qualità** del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
- **Informazioni utili** agli utenti.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif. e relativo Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

## 2. Principi fondamentali della carta

### Uguaglianza

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### Imparzialità

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

### Partecipazione

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono un 'informazione tempestiva ed efficace, presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.

L'utente ha diritto, in particolare, di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore, a condizione che l'utente stesso vanti un interesse diretto, concreto e attuale - corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata - correlato al documento per il quale è stato richiesto l'accesso (rif. artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241).

### ***Efficacia ed efficienza***

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo; vengono pertanto adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, compatibilmente con i criteri di sostenibilità tecnica ed economica.

I gestori si impegnano anche in un aggiornamento continuo del personale, così da fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

### ***Continuità e sicurezza del servizio***

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono:

- intervenire per risolvere le criticità nel più breve tempo possibile;
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi informazioni tempestive sulle ragioni e la durata del disservizio;
- garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

### ***Cortesie e disponibilità***

I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, finalizzato ad instaurare un rapporto di proficua collaborazione.

A tale scopo i dipendenti sono tenuti:

- ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le richieste dell'utente;
- ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche), dotandosi anche di tesserino di riconoscimento.

### ***Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute***

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dei fattori inquinanti.

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni altra attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

I gestori sono tenuti altresì a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio, adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### ***Privacy***

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio 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.

### **3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

#### **3.1. Ge.Se.M. S.r.l. – Gestione servizi Municipali Nord Milano**

*Ge.Se.M S.r.l nasce dalla volontà dei Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho e Vanzago di avere accesso ai vantaggi della gestione associata sovracomunale dei servizi pubblici locali, per quanto concerne il beneficio economico indotto dall'allargamento del bacino di utenza e dai conseguenti incrementi della produttività del lavoro e miglior utilizzo delle risorse.*

*I Comuni soci, pertanto, hanno ritenuto strategico dare il mandato alla società di programmare, organizzare e controllare a livello sovracomunale il servizio di igiene urbana integrato per un periodo pluriennale fino alla data del 31/12/2030.*

*Sulla base di tali competenze Ge.Se.M S.r.l ha scelto di configurarsi come gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza e di affidare tramite gara d'appalto i restanti segmenti del servizio.*

*È inoltre promotore del progetto “La Bottega del riciclo”, finalizzato al riutilizzo di beni e materiali, attraverso il loro restauro e/o il loro recupero funzionale.*

#### **3.2. Econord S.p.A.**

*Econord S.p.A. opera nel settore ambientale da oltre venticinque anni. L'azienda ha svolto un ruolo primario nella progettazione, realizzazione e gestione di discariche controllate, stazioni di trasferimento, impianti di selezione e recupero, piattaforme ecologiche e di sistemi avanzati di raccolta differenziata dei rifiuti.*

*Per rispondere alle esigenze di miglioramento continuo della qualità, ambiente e sicurezza, Econord S.p.A. è dotata di un sistema di gestione integrato deputato alla sorveglianza e al mantenimento delle certificazioni ISO 9001:2008 (qualità) ISO 14001:2004 (ambiente) OHSAS 18001:2007.*

*Relativamente al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ricadente nell'ambito dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M S.r.l., Econord S.p.A. riveste il ruolo di gestore:*

- dei servizi di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti urbani;
- dei servizi di pulizia manuale e meccanizzata delle strade;
- dei Centri di Raccolta Rifiuti comunali;
- dei servizi accessori correlati all'igiene urbana (fornitura e consegna di sacchetti e cassonetti per le raccolte differenziate).

### **4. Schema regolatorio di inquadramento**

*L'art.3 del TQRIF sancisce che “Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”.*

*Per quanto concerne la regione Lombardia, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.*

*Attraverso le rispettive delibere comunali, aventi come oggetto “Determinazione dello Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023 – RIMESSIONE AL CONSIGLIO COMUNALE DELLE VARIAZIONI AL REGOLAMENTO TARI e DELL'ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ”, i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese e Vanzago hanno ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio II**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del 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

Tale inquadramento è reso possibile dal fatto che, per quanto riguarda gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la propria società partecipata Ge.Se.M S.r.l, in qualità di riscossore della TARI, ha già provveduto a proporre ai Comuni il potenziamento della propria strumentazione e organizzazione al fine di attivare un idoneo servizio che permetterà di rilevarne gli standard qualitativi secondo quanto prescritto dal “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

## 5. Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza.

L'art. 3 “Schemi regolatori” del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario (PEF). Considerata quindi la corrispondenza del PEF con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del PEF dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025” di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà, quindi, in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del “Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR)”.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

## Sezione B - Modalità di svolgimento dei servizi

### 6. Gestione delle tariffe e del rapporto con l'utenza: Ge.Se.M S.r.l

Il Servizio di Gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza – svolto da Ge.Se.M S.r.l. - è strutturato in 6 uffici comunali:

<b>Tassa sui rifiuti - TARI</b>	Gestita per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Pregnana M.se e Vanzago
<b>Riscossione coattiva TARI</b>	Servizio svolto per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Pregnana M.se e Vanzago.

I Servizi che vengono erogati agli utenti sono i seguenti:

<p><i>Attività di consulenza e servizio al pubblico</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni verbali e scritte sulla normativa e sui regolamenti in vigore</li> <li>• Informazioni verbali e scritte sulla specifica situazione del richiedente</li> <li>• Consulenze per la compilazione delle denunce, ricezione e trattazione delle stesse</li> <li>• Consulenze per il calcolo del tributo, fornitura conteggi e compilazione dei modelli di versamento</li> <li>• Controllo della propria posizione e dei versamenti effettuati dai contribuenti</li> <li>• Pratiche di rimborso</li> <li>• Consulenza nel calcolo del ravvedimento operoso per tardivi pagamenti</li> </ul>
<p><i>Modulistica e informativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione e distribuzione di tutta la modulistica: denunce, modelli di versamento, dichiarazioni sostitutive di notorietà (per usufruire di particolari detrazioni), modelli di richiesta rimborso o rateizzazione</li> <li>• Disponibilità on-line della normativa di riferimento, della modulistica, del regolamento e di tutte le informazioni utili</li> </ul>
<p><i>Portale Sportello Telematico</i> <i>Portale Sportello del Cittadino</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali</li> <li>• Calcolo automatico dell'imposta</li> <li>• Compilazione guidata della modulistica</li> <li>• Invio digitale di denunce / dichiarazioni</li> <li>• Messa a disposizione degli avvisi di pagamento e delle relative modalità di pagamento.</li> </ul>
<p><i>Attività di controllo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio richieste di regolarizzazione agli utenti non registrati rilevati mediante incrocio con i dati dell'Anagrafe Comunale e del SUAP</li> <li>• Sopralluoghi presso le utenze non domestiche al fine di rilevare l'effettiva destinazione d'uso dei locali e l'eventuale produzione di rifiuti speciali</li> <li>• Verifica delle posizioni coinvolte in procedure fallimentari e predisposizione relativi atti</li> <li>• Controllo e verifica dei versamenti</li> <li>• Controllo evasioni mediante incrocio con i dati catastali</li> <li>• Controllo superfici dichiarate mediante confronto con quelle catastali</li> <li>• Emissione solleciti di pagamento</li> <li>• Emissione avvisi di accertamento</li> <li>• Emissione atti di ingiunzione/intimazioni.</li> <li>• Emissione atti di fermo amministrativo, pignoramento immobiliare, pignoramento presso terzi, etc.</li> </ul>

#### 6.1. Invio di documenti e dichiarazioni



Per facilitare le comunicazioni da parte dei cittadini, delle imprese e dei professionisti, Ge.Se.M S.r.l. mette a disposizione i seguenti mezzi:

- a. utilizzo dello Sportello telematico al quale ogni cittadino può accedere tramite un accesso rafforzato (SPID O CIE). L'utilizzo dello Sportello è facilitato in quanto contiene già tutti i modelli e le dichiarazioni da effettuare con compilazione guidata;
- b. utilizzo della propria casella di posta elettronica certificata (PEC) dalla quale si possono inviare documenti e/o dichiarazioni alla casella di posta elettronica certificata (PEC) di Ge.Se.M S.r.l. **Ge.Se.M S.r.l. @legalmail.it** (Attenzione! la validità legale dell'invio si ha solamente se anche il contribuente è dotato di propria posta elettronica certificata dalla quale spedire i documenti)

## 6.2. Ricezione degli avvisi di pagamento

Per facilitare un corretto e tempestivo recapito degli avvisi di pagamento ordinari relativi alla TARI Ge.Se.M S.r.l. ha attivato un servizio di recapito con i seguenti mezzi:

- a. Ricezione sulla propria casella e-mail

Per attivare il servizio è sufficiente compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.Ge.Se.M.S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it), oppure inserire la richiesta utilizzando lo Sportello Telematico.

Per tutte le aziende e i professionisti che hanno l'obbligo normativo di disporre di una casella di posta elettronica certificata, l'invio avviene automaticamente all'indirizzo della stessa registrato al Ministero dello Sviluppo Economico o alla Camera di Commercio, senza bisogno di attivare il servizio.

- b. Ricezione sulla propria area riservata all'interno dello Sportello del Cittadino, al quale si accede con utenza rafforzata (SPIS o CIE)

## 7. Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: Econord S.p.A.

### 7.1. Servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti urbani sul territorio

Il servizio prevede la raccolta, il trasporto, il conferimento ed il trattamento dei rifiuti urbani, come definiti dal D.lgs. 152/2006 a seguito delle modifiche introdotte dal D.lgs. 116/2020.

Il territorio da servire è esteso su una superficie complessiva di kmq 48,65 così suddiviso:

- Arese = Kmq 6,50;
- Lainate = Kmq 12,90;
- Nerviano = Kmq 13,50;
- Pogliano M.se = Kmq 4,70;
- Pregnana M.se = Kmq 5,07;
- Vanzago = Kmq 6,20;

Il tessuto urbano dei Comuni sopra indicati è formato da quartieri residenziali, composti sia da villette che da complessi condominiali di grandezza variabile, da corti - ubicate nei centri storici -, da complessi industriali e da aree adibite a verde pubblico e/o Parco Agricolo.

Tabella 1 - Dettaglio della popolazione da servire:

Comune	Abitanti (al 31/12/2021)	Utenze	
		Domestiche	Non Domestiche
Arese	19.698	8.618	639
Lainate	26.246	11.129	1.062
Nerviano	16.933	7.333	635
Pogliano M.se	8.419	3.447	389



<i>Pregnana M.se</i>	7.354	3.348	256
<i>Vanzago</i>	9.327	4.055	179
<b>Totale</b>	<b>87.977</b>	<b>37.930</b>	<b>3.160</b>

Tabella 2 - Schema riepilogativo del programma di ritiro e delle modalità di conferimento:

<b>Tipologia di Rifiuto e Utenze interessate</b>	<b>Orario di servizio</b>	<b>Frequenza di raccolta</b>	<b>Modalità di conferimento</b>
<b>Frazione Secca Indifferenziata</b> <b>EER – 20.03.01</b>  <b>UD</b> <b>UND</b>	6.00 – 14.00	Settimanale	In sacchi semi - trasparenti di volume variabile (lt. 50 e lt. 120) di color viola (UD) o arancione (UND), muniti di codice identificativo alfanumerico. Il conferimento potrà avvenire: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esponendo direttamente i sacchi in modo ordinato in prossimità del civico;</li> <li>Esponendo cassonetti di volumetria variabile con all'interno i sacchetti;</li> </ul>
<b>Frazione Organica</b> <b>EER 20.01.08</b>  <b>UD</b> <b>UND</b>	6.00 – 14.00	Bisettimanale per UD e UND  Trisettimanale solo per i plessi scolastici (lun – merc – ven)	Raccolto in sacchetti biodegradabili e conferito negli appositi contenitori di colore marrone di volume variabile (lt. 35 per utenze domestiche e lt. 120 per utenze non domestiche)
<b>Carta/Cartone e tetrapak</b> <b>EER 20.01.01</b>  <b>UD</b> <b>UND</b>	6.00 – 14.00	Settimanale (Servizio Ordinario)	Il conferimento deve essere fatto in modo tale da proteggere il rifiuto dagli agenti atmosferici, utilizzando gli appositi contenitori di colore bianco in dotazione agli utenti di volume variabile (lt. 45 – 120 – 240 – 1100). Occasionalmente e per modiche quantità è possibile il conferimento in sacchi di carta oppure in plichi impilati e/o legati.
<b>Multimateriale (Imballaggi in plastica, alluminio e acciaio)</b> <b>EER 15.01.06</b>  <b>UD</b> <b>UND</b>	6.00 – 14.00	Settimanale	In sacchi a perdere semi – trasparenti di colore giallo (lt. 120). Il conferimento potrà avvenire: <ul style="list-style-type: none"> <li>Esponendo direttamente i sacchi in modo ordinato in prossimità del civico;</li> <li>Esponendo cassonetti di volumetria variabile con all'interno i sacchetti;</li> </ul>
<b>Imballaggi in vetro</b> <b>EER 15.01.07</b> <b>EER 20.01.02</b>  <b>UD</b> <b>UND</b>	8.00 – 14.00	Settimanale	Negli appositi contenitori di colore blu di volume variabile (lt. 45 per utenze domestiche e lt. 120 per utenze non domestiche e utenze speciali).
<b>Pannolini/Pannoloni e Traverse Sanitarie</b> <b>EER 20.03.01</b>  <b>UD</b>	6.00 – 14.00	Settimanale	In sacchi semi - trasparenti (lt. 70) di colore verde, contestualmente alla raccolta della frazione secca residua.

I rifiuti oggetto di raccolta differenziata “porta a porta” verranno depositati direttamente dai cittadini a bordo strada pubblica – in modo ordinato - in prossimità del proprio civico, negli orari previsti dai Regolamenti Comunali.

Tabella 3 - Calendario settimanale di raccolta “porta a porta” per comune:

	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>
<b>ARESE</b>	<b>VETRO</b>			<b>CARTA</b>	<b>UMIDO</b>
	<b>PLASTICA</b>				<b>SECCO</b>
	<b>UMIDO</b>				
<b>LAINATE</b>		<b>VETRO</b>	<b>SECCO</b>		<b>CARTA</b>

		PLASTICA			UMIDO
		UMIDO			
NERVIANO		CARTA	VETRO		UMIDO
		UMIDO	PLASTICA		
		SECCO			
POGLIANO	PLASTICA		CARTA	UMIDO	
	UMIDO		VETRO	SECCO	
PREGNANA	PLASTICA		VETRO	CARTA	
	UMIDO			UMIDO	
				SECCO	
VANZAGO	PLASTICA		VETRO	CARTA	
	UMIDO			UMIDO	
				SECCO	

## 7.2. Altre tipologie di raccolta attive sul territorio

### 7.2.1. Raccolta selettiva cartone da imballaggio

Il servizio prevede – con cadenza settimanale – la raccolta, trasporto e conferimento c/o Piattaforme COMIECO del cartone ondulato da imballaggio (EER 15.01.01) prodotto dalle principali UND presenti sul territorio dei Comuni Soci di Ge.Se.M. S.r.l.

La raccolta ed il conferimento verrà effettuato dalle UND selezionate servendosi di idonei cassonetti carrellati da lt. 1100 messi a disposizione in comodato d'uso.

### 7.2.2. Raccolta imballaggi in plastica prodotti da utenze non domestiche

Il servizio prevede – con cadenza settimanale – la raccolta, trasporto e conferimento c/o CSS autorizzati COREPLA/CORIPET degli imballaggi in plastica di cui al “Flusso B” (EER 15.01.02) prodotto dalle UND presenti sul territorio dei Comuni Soci di Ge.Se.M. S.r.l.

La raccolta ed il conferimento verrà effettuato dalle UND selezionate servendosi di idonei sacchetti a perdere di colore giallo da lt. 110, esposti in modo ordinato in prossimità del proprio civico ovvero all'interno di cassonetti carrellati da lt. 1100 messi a disposizione in comodato d'uso.

### 7.2.3. Raccolta di pile esauste, farmaci scaduti e rifiuti elettronici di piccole dimensioni

Il servizio prevede – con cadenza quindicinale – la vuotatura dei contenitori per la raccolta di Pile esauste (EER 20.01.34), Farmaci scaduti (EER 20.01.31) e Rifiuti Elettronici di piccole dimensioni (EER 20.01.36) presenti sul territorio dei Comuni Soci di Ge.Se.M S.r.l.

### 7.2.4. Raccolta dei rifiuti ingombranti e vegetali a domicilio

Il servizio prevede la raccolta di rifiuti “ingombranti” (EER 20.03.07) e “biodegradabili vegetali” (EER 20.01.02) prodotti da UD e UND aderenti al pubblico servizio.

Il conferimento dei rifiuti ingombranti da parte delle utenze dovrà avvenire – in modo ordinato - esclusivamente su suolo pubblico, in prossimità del proprio civico, nel giorno e nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione: la quantità massima di rifiuti ingombranti conferibile ad ogni turno di servizio da ciascuna utenza è pari a n° 5 pezzi, per un peso massimo complessivo non superiore a Kg. 200.

Il conferimento dei rifiuti biodegradabili vegetali da parte dell'UD potrà avvenire esclusivamente su suolo pubblico, in prossimità del proprio civico, nel giorno e nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione, utilizzando una delle seguenti modalità:

- in sacchi a perdere;
- in mastelli con manici dotati per la presa;
- in fascine accuratamente legate;

La quantità massima di rifiuti conferibile ad ogni turno di servizio da ciascuna utenza – nelle modalità sopra riportate - è pari a Kg 50.

**7.2.5. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle aree cimiteriali**

Il servizio prevede – con cadenza bisettimanale - la raccolta in forma differenziata delle seguenti tipologie di rifiuti urbani provenienti dalle aree cimiteriali:

- Imballaggi in plastica (es. vasi e sottovasi);
- Frazione secca indifferenziata (es. carte, fiori in plastica, lumini, abbeveratoi);
- Frazione vegetale biodegradabile (es. scarti vegetali, terriccio);

**7.2.6. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti da mercati, fiere ed eventi pubblici**

Il servizio prevede le operazioni di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani provenienti dall'attività di vendita ambulante svolta in occasione di mercati settimanali autorizzati, fiere ed eventi pubblici; è prevista la differenziazione e la separazione della frazione organica, degli imballaggi in vetro, della carta/cartone, delle cassette in legno e della frazione multimateriale (plastica, alluminio e acciaio): quanto non differenziato verrà conferito come frazione secca residua.

**7.2.7. Raccolta abiti usati**

Il servizio prevede il posizionamento sul territorio del bacino dei Comuni Soci di Ge.Se.M S.r.l. di contenitori stradali per la raccolta di abbigliamento usato e accessori (EER 20.01.10).

Sono in carico al gestore del servizio:

- lo svuotamento con cadenza almeno quindicinale di tutti i contenitori, mantenendo nel contempo l'area circostante pulita e decorosa;
- la garanzia del decoro di detti cassonetti, provvedendo in caso di necessità alla loro manutenzione/sostituzione;

**7.3. Servizio di pulizia e spazzamento delle strade**

L'organizzazione del servizio prevede la combinazione delle modalità operative complementari di seguito illustrate:

- **Spazzamento manuale**

Gli interventi di pulizia manuale dovranno essere effettuati con cadenza quotidiana (7/7 gg.) nelle aree più sensibili, caratterizzate da:

- Grande flusso pedonale;
- Presenza di attività commerciali e/o di pubblico interesse;
- Difficoltà ad operare con l'ausilio di automezzi in supporto (ad esempio piazze transennate e/o altrimenti delimitate, aree adibite a verde, piste ciclo – pedonali, vicoli ecc.)

Nelle altre aree il servizio verrà svolto in concomitanza con lo svolgimento della pulizia meccanizzata.

L'attività dell'operatore consisterà essenzialmente in:

- Rimozione di rifiuti casuali (cartacce, bottiglie, deiezioni animali ecc.), eccezionali (rifiuti di pezzatura e/o volumetria fuori dall'ordinario), foglie e ramaglie, rifiuti stradali (sabbia, ghiaino, polvere, ecc.);
- Svuotamento dei cestini stradali, mediante sostituzione del sacchetto collocato all'interno degli stessi – a prescindere dalla saturazione o meno - e pulizia delle aree limitrofe.

- **Spazzamento meccanizzato non assistito**

Servizio effettuato da una o più autospazzatrici aspiranti, senza l'ausilio di personale in appoggio; esso dovrà interessare essenzialmente strade ed aree carrabili munite di manto d'asfalto bituminoso, caratterizzate da limitato traffico pedonale e dalla presenza preponderante di rifiuti stradali (sabbia, ghiaino, polvere, terriccio, ecc.).

- **Spazzamento meccanizzato assistito**

Servizio effettuato mediante l'impiego di una o più autospazzatrici aspiranti, con l'ausilio di una squadra composta dall'autista e da un operatore in appoggio, che avrà il compito di agevolare l'asportazione dei rifiuti da parte dell'autospazzatrice

servendosi, all'occorrenza, sia di strumenti propriamente manuali (scope, rastrelli, etc.) sia di strumenti meccanizzati (soffiatori, aspiratori, etc.).

Tale tipologia di spazzamento dovrà essere destinata essenzialmente a tutte le aree urbane ove risulti tecnicamente possibile operare con l'ausilio di automezzi.

- **Lavaggio aree di pregio interesse**

Per le aree più sensibili e/o di pregio ad altissimo flusso pedonale, è previsto un servizio di lavaggio delle pavimentazioni interessate mediante l'impiego di "skid mobile" da montare su pianale, in grado di erogare – in caso di necessità – anche acqua calda e/o vapore.

- **Pulizia delle aree interessate da mercati, fiere ed eventi pubblici**

Il servizio comprende le operazioni di pulizia manuale e meccanizzata delle aree interessate da mercati, fiere ed eventi pubblici; particolare riguardo verrà riservato alle superfici interessate dalla vendita di generi alimentari, che dovranno essere sempre oggetto di lavaggio mediante l'impiego dell'impianto in dotazione alle autospazzatrici.

- **Pulizia e rimozione di rifiuti abbandonati**

Il servizio prevede la pulizia e asportazione di eventuali rifiuti urbani abbandonati su suolo pubblico. In caso di rinvenimento di rifiuti speciali pericolosi, il gestore del servizio provvederà alla "messa in sicurezza" in loco e/o presso l'area RUP della PE/CDR, qualora possibile.

## Sezione C - Obblighi e standard di qualità del servizio

I gestori si impegnano a garantire gli obblighi e gli standard del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello "Schema II" del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi e gli standard relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio scelto

	SCHEMA II	SOGGETTO OBBLIGATO
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

**Tab.2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

	<b>Schema II</b>	<b>Soggetto obbligato</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

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, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, 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)	Solo registrazione	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	80%	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO, GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO, GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	70%	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

## 8. Obblighi e standard di competenza di Ge.Se.M S.r.l.

Risultano di competenza di Ge.Se.M S.r.l., in qualità di gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza, i seguenti ambiti:

### 8.1. Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

Ge.Se.M S.r.l. mette a disposizione dell'utenza dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico oppure compilabili online.

Le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, possono essere consultate sul sito del gestore Ge.Se.M S.r.l. [www.Ge.Se.M S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it).

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio entro 90 gg. solari dalla data di inizio del possesso/detenzione dell'immobile o dalla data di avvenuta variazione o cessazione, il gestore ha sempre obbligo di risposta entro 30 gg. Lavorativi. La risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza ovvero il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

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

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

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è di 5 gg lavorativi in assenza di sopralluogo e di 10 gg lavorativi in presenza di sopralluogo.

## **8.2. Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.**

Il gestore del servizio Ge.Se.M S.r.l. si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto.

Il tempo massimo di risposta a una segnalazione è di 30 gg. lavorativi per risposta motivata al reclamo scritto e alle richieste scritte di informazioni. Il tempo massimo per la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è invece di 60 gg. lavorativi. Il gestore è tenuto sempre a rispondere alla segnalazione scritta dell'utente.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore Ge.Se.M S.r.l. [www.Ge.Se.M.S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it) e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

L'utente ha possibilità di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il modulo fornito dal gestore, purché la richiesta inoltrata riporti i campi obbligatori riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere richieste dall'utente agli operatori del servizio telefonico oppure nei punti di contatto.

Il gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno i due elementi minimi:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per i casi di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, si aggiungeranno:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;



- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

### **8.3. Aperture al pubblico degli sportelli fisici e on-line.**

Il gestore Ge.Se.M S.r.l. mette a disposizione uno sportello online per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, in aggiunta allo sportello online, è prevista la presenza di uno sportello fisico. Nei punti di contatto sarà possibile per l'utenza avere informazioni per quanto riguarda l'interesse del servizio, anche per quanto concerne raccolta e trasporto e spazzamento e del lavaggio strade.

Attraverso lo sportello online e/o lo sportello fisico, l'utente può accedere alle seguenti informazioni:

- 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'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Gli orari degli sportelli sono riportati nella sezione "Informazioni utili".

### **8.4. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.**

Oltre a quanto sopra indicato, l'utente può contattare il gestore Ge.Se.M S.r.l. anche attraverso un numero verde, completamente gratuito, al quale poter richiedere informazioni riguardo l'interesse del servizio.

Il recapito telefonico è riportato nella sezione "Informazioni utili".

### **8.5. Fatturazione e termini di pagamento.**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

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, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

### **8.6. Rateizzazione.**

Il gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione:

- agli utenti che dichiarino, mediante presentazione di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/00 e s.m.i., di essere beneficiari del "bonus sociale" per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto può richiedere un'ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

### **8.7. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.**

Nel caso in cui il gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, mediante:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto per lo standard "Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati" riportato in Tabella 2.

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, definito come 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 la rateizzazione, è pari a 120 gg. lavorativi.

## **9. Obblighi e standard di competenza di Econord S.p.A.**

Risultano di competenza di Econord S.p.A., in qualità di gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade, i seguenti ambiti:

### **9.1. Ritiro a domicilio su chiamata di rifiuti ingombranti.**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio alle seguenti condizioni:

- in ragione almeno di n° 1 ritiro/mese per utenza, con un limite max. di n° 5 pezzi per ciascun ritiro;
- previa applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente in ogni caso non superiore al costo del servizio di ritiro.

La deroga alla completa gratuità del servizio presente in TQRIF è possibile essendo attivi ed accessibili per gli utenti, nell'ambito della medesima gestione, i Centri di raccolta rifiuti comunali.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via online, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore Ge.Se.M S.r.l. e deve contenere i seguenti dati obbligatori:

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

Il giorno del ritiro è determinato direttamente dall'utente al momento della richiesta effettuata nelle modalità sopra indicate e comunque entro i 15 gg lavorativi previsti dal TQRIF.

### **9.2. Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione**

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore Ge.Se.M S.r.l. via online, mediante sportello fisico e tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, definito come il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, è comunque inferiore a n° 5 gg. lavorativi in assenza di sopralluogo e 10 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF; il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della dell'utente e la data di

riparazione o di sostituzione dell'attrezzatura, è comunque inferiore a 10 gg lavorativi in assenza di sopralluogo e a 15 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF.

### 9.3. Programmazione del servizio offerto

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore sul sito web di Ge.Se.M S.r.l. [www.Ge.Se.M.S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it) e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio predisposto dal gestore sul sito web del gestore Ge.Se.M S.r.l. e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

### 9.4. Sicurezza e pronto intervento

Il gestore ECONORD SPA si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il pronto intervento è garantito esclusivamente per le seguenti categorie:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, oppure ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, inteso come 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, è pari a max. 4 ore.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione "Informazioni utili".

## Sezione D - Informazioni utili

### 10. Servizio telefonico

Il numero verde che l'utente può contattare relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani è il numero **XXXX**, gestito da Ge.Se.M S.r.l.

Tale servizio è finalizzato a:

- richiedere informazioni;
- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### 11. Pronto intervento

In caso di situazioni di pericolo inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'utente può contattare il servizio telefonico di pronto intervento al **numero XXXXX** gestito da Econord S.p.A., al quale risponderà un operatore di centralino in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare l'uscita delle squadre di emergenza e per impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

## 12. Centri di Raccolta Comunali e Piattaforme Ecologiche

Gli utenti hanno la facoltà di conferire i rifiuti urbani presso le Piattaforme Ecologiche (PE - Comuni di Nerviano, Pregnana M.se e Vanzago) e i Centri di Raccolta Rifiuti comunali (CDR - Comuni di Arese, Lainate e Pogliano M.se), nel rispetto del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e del D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

A seguire l'elenco degli impianti attivi sul territorio dei Comuni Soci di Ge.Se.M S.r.l.:

- CDR Comune di Arese – Via Monte Grappa;
- CDR Comune di Lainate – Via Puccini/angolo Scarlatti;
- PE Comune di Nerviano – Via Bergamina;
- CDR Comune di Pogliano M.se – Via Europa/P.zza Mercato;
- PE Comune di Pregnana M.se – Via dei Rovedi;
- PE Comune di Vanzago – Via Donatori di Sangue;

Sul sito web di Ge.Se.M S.r.l. [www.Ge.Se.M S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it) è possibile prendere visione di tutta la documentazione relativa alle modalità di conferimento per le Utenze Domestiche e per le Utenze Non Domestiche, di seguito sintetizzata:

- A. **UTENZE DOMESTICHE (UD):** potranno accedere i cittadini residenti iscritti ed in regola a Ruolo TARI mediante Carta Regionale o Carta Nazionale dei Servizi in corso di validità ovvero documento di riconoscimento in corso di validità (se non presente e/o non attivo il sistema di accesso informatizzato). Per l'accesso con veicolo commerciale è necessario presentare il modulo scaricabile nei documenti allegati debitamente compilato in ogni sua parte.
- B. **UTENZE NON DOMESTICHE (UND):** per l'accesso con veicolo commerciale è necessario dotarsi preventivamente di ECOCARD rilasciata da GE.SE.M S.R.L. previa compilazione dell'apposito modulo scaricabile nei documenti allegati in calce alla pagina (Modalità di accesso per le utenze non domestiche e Convenzione). È obbligatorio essere iscritti alla categoria 2 bis dell'Albo Gestori Ambientali e presentare ad ogni conferimento Formulario di Identificazione Rifiuto per ogni tipologia di rifiuto trasportata, o Modulo di conferimento per carichi fino a 30 kg per carichi occasionali.

**Orari di apertura e chiusura (Comuni di Arese, Lainate, Nerviano):**

### Periodo Invernale (ottobre/marzo)

	<i>UND</i>	<i>UD</i>	
<i>LUNEDI</i>	<i>CHIUSO</i>		
<i>MARTEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.30/17.30</i>
<i>MERCOLEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.30/17.30</i>
<i>GIOEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.30/17.30</i>
<i>VENERDI</i>	<i>9.00/12.00</i>		<i>14.30/17.30</i>
<i>SABATO</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.30/17.30</i>
<i>DOMENICA</i>		<i>9.00/12.00</i>	

### Periodo Estivo (aprile/settembre)

	<i>UND</i>	<i>UD</i>	
<i>LUNEDI</i>	<i>CHIUSO</i>		
<i>MARTEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.30</i>
<i>MERCOLEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.30</i>
<i>GIOEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.30</i>
<i>VENERDI</i>	<i>9.00/12.00</i>		<i>14.00/18.30</i>
<i>SABATO</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.30</i>
<i>DOMENICA</i>		<i>9.00/12.00</i>	

**Orari di apertura e chiusura (Comune di Pogliano M.se):**

**Periodo Invernale (ottobre/marzo)**

	<i>UND</i>	<i>UD</i>	
<i>LUNEDI</i>	<i>CHIUSO</i>		
<i>MARTEDI</i>		9.00/12.00	14.00/17.00
<i>MERCOLEDI</i>			14.00/17.00
<i>GIOVEDI</i>		9.00/12.00	14.00/17.00
<i>VENERDI</i>	14.00/17.00		14.00/17.00
<i>SABATO</i>		9.00/12.00	14.00/17.00
<i>DOMENICA</i>		9.00/12.00	

**Periodo Estivo (aprile/settembre)**

	<i>UND</i>	<i>UD</i>	
<i>LUNEDI</i>	<i>CHIUSO</i>		
<i>MARTEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.00</i>
<i>MERCOLEDI</i>			<i>14.00/18.00</i>
<i>GIOVEDI</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/18.00</i>
<i>VENERDI</i>	<i>14.00/18.00</i>		<i>14.00/18.00</i>
<i>SABATO</i>		<i>9.00/12.00</i>	<i>14.00/19.00</i>
<i>DOMENICA</i>		<i>9.00/12.00</i>	

**Orari di apertura e chiusura (Comune di Pregnana M.se):**

**Periodo Invernale (ottobre/marzo)**

	<b>UD</b>	
<b>LUNEDI</b>		
<b>MARTEDI</b>		14.00/17.00
<b>MERCOLEDI</b>		14.00/17.00
<b>GIOVEDI</b>		14.00/17.00
<b>VENERDI</b>		14.00/17.00
<b>SABATO</b>	9.00/12.00	14.00/17.00
<b>DOMENICA</b>	9.00/12.00	

**Periodo Estivo (aprile/settembre)**

	<b>UD</b>	
<b>LUNEDI</b>		
<b>MARTEDI</b>		14.00/18.00
<b>MERCOLEDI</b>		14.00/18.00
<b>GIOVEDI</b>		14.00/18.00
<b>VENERDI</b>		14.00/18.00
<b>SABATO</b>	9.00/12.00	14.00/19.00
<b>DOMENICA</b>	9.00/12.00	

**Orari di apertura e chiusura (Comune di Vanzago):**

<b>Ora Solare – UD</b>		<b>Ora legale – UD</b>	
<b>LUNEDI</b>	Chiuso	<b>LUNEDI</b>	Chiuso
<b>MARTEDI</b>	9.30/12.00	<b>MARTEDI</b>	9.30/12.00
<b>MERCOLEDI</b>	Chiuso	<b>MERCOLEDI</b>	Chiuso
<b>GIOEDI</b>	14.00/17.00	<b>GIOEDI</b>	15.00/18.00
<b>VENERDI</b>	Chiuso	<b>VENERDI</b>	Chiuso
<b>SABATO</b>	9.30/12.00– 14.00/17.30	<b>SABATO</b>	9.30/12.00– 14.30/18.00
<b>DOMENICA</b>	9.30/12.00	<b>DOMENICA</b>	9.30/12.00

### 13. Servizi on-line

#### 13.1. Sportello online

Collegandosi al sito [www.Ge.Se.M.S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it) – Sezione Tributi, è possibile scaricare la modulistica e consultare tutte le principali informazioni, suddivise in base al tipo di tributo e al Comune di riferimento. Le principali notizie e scadenze sono pubblicate anche nell'home page.

Collegandosi a [www.Ge.Se.M.S.r.l.it](http://www.Ge.Se.M.S.r.l.it) – Sezione Igiene Urbana è possibile scaricare il *Programma delle attività di raccolta e trasporto ed il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* ed accedere alle principali informazioni per quanto riguarda il servizio nella sua interezza.

#### 13.2. Indirizzo e-mail

Scrivendo all'indirizzo PEC [Ge.Se.M.S.r.l.@legalmail.it](mailto:Ge.Se.M.S.r.l.@legalmail.it), è possibile:

- chiedere informazioni o chiarimenti generici o relativi alla propria posizione personale;
- richiedere copia degli avvisi di pagamento;
- inviare documentazione e dichiarazioni. In questo caso è necessario allegare sempre una copia di un documento di identità di chi sottoscrive i moduli. Se si dispone di un indirizzo PEC, è sempre meglio utilizzare quello, in quanto ha lo stesso valore di una raccomandata A/R;
- inoltrare istanze, richieste di annullamento, ricorsi ecc. (in questo solo utilizzando l'indirizzo PEC);

#### 13.3. Orari sportelli

Si riportano in seguito gli sportelli fisici sul territorio a cui è possibile richiedere informazioni in merito al servizio di gestione rifiuti, nello specifico riguardo la TARI e annessa modulistica legata al servizio.

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI ARESE</b>	
Piazza Salvo D'Acquisto, 2 – 20020 Arese	
<b>Orario Sportello</b>	
Lunedì	9:00 – 12:00
Martedì	9:00 -12:00 e 16:00 – 18:30
Mercoledì	9:00 – 12:00
Giovedì	9:00 – 12:00
Venerdì	9:00 – 12:00

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI LAINATE</b>	
Viale Rimembranze, 13 – 20020 Lainate (MI)	
<b>Orario Sportello</b>	
Lunedì	9:00 -12:00
Martedì	9:00 – 12:00
Mercoledì	9:00 -12:00 e 16:00 – 18:30
Giovedì	9:00 – 12:00

<i>Venerdì</i>	9:00 – 12:00
<i>Sabato</i>	9:00 – 12:00

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI NERVIANO</b>	
<i>Piazza Manzoni, 14 – 20014 Nerviano (MI)</i> <i>all'interno del Municipio – piano primo</i>	
<b>Orario Sportello</b>	
<i>Lunedì</i>	11:00 – 12:15
<i>Martedì</i>	9:00 – 12:15
<i>Mercoledì</i>	9:00 – 12:15
<i>Giovedì</i>	9:00 -12:15 e 16:00 – 17:15
<i>Venerdì</i>	9:00 – 12:15

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI POGLIANO MILANESE</b>	
<i>Piazza Toscanini, 1 – 20010 Pogliano Milanese (MI)</i>	
<b>Orario Sportello</b>	
<i>Lunedì</i>	9:00 -12:00 e 16:00 – 18:30
<i>Martedì</i>	9:00 – 12:00
<i>Mercoledì</i>	9:00 -12:00
<i>Giovedì</i>	9:00 - 12:00
<i>Venerdì</i>	9:00 – 12:00

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI PREGNANA MILANESE</b>	
<i>Piazza Della Libertà, 1 – 20010 Pregnana Milanese (MI)</i> <i>all'interno del Municipio – piano primo</i>	
<b>Orario Sportello</b>	
<i>Lunedì</i>	9:00 – 12:00
<i>Martedì</i>	9:00 – 12:00
<i>Mercoledì</i>	16:30 – 18:00
<i>Giovedì</i>	9:00 -12:00
<i>Venerdì</i>	9:00 -12:00

<b>SPORTELLO GE.SE.M S.R.L. DI VANZAGO</b>	
<i>Via Garibaldi, 6 – 20010 Vanzago (MI)</i> <i>all'interno del Municipio – piano primo</i>	
<b>Orario Sportello</b>	
<i>Lunedì</i>	9:00 - 12:00
<i>Martedì</i>	15:00 – 17:00
<i>Mercoledì</i>	9:00 - 12:00
<i>Giovedì</i>	15:00 – 17:00
<i>Venerdì</i>	9:00 – 12:00

## 14. FAQ

<b>Chi deve pagare la TARI?</b>	La TARI è dovuta da chiunque possieda, occupi o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
<b>Cosa devo fare nel caso in cui prendo la residenza nel Comune?</b>	Nel caso in cui si diventa residente in uno dei Comuni gestiti da Ge.Se.M S.r.l., dopo essersi recati presso l'Ufficio Anagrafe, occorre presentare ai nostri sportelli la dichiarazione di inizio occupazione. A questo fine si deve utilizzare l'apposito modello reperibile sul nostro sito – oppure, in alcuni casi, direttamente presso l'Ufficio Anagrafe – nel quale riportare i dati essenziali per la determinazione della tassa dovuta (superficie dell'immobile, numero componenti del nucleo familiare, ecc.).



	<p>La dichiarazione deve essere presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui è iniziata l'occupazione, ma è comunque necessaria per poter usufruire sin da subito di alcuni servizi quali la prima fornitura gratuita di sacchi e contenitori per la raccolta o l'accesso alla piattaforma.</p> <p>La stessa procedura deve essere seguita anche nel caso in cui si cambia indirizzo rimanendo all'interno dello stesso Comune.</p>
<b>Cosa devo fare nel caso di avvio di un'attività commerciale, industriale o artigianale?</b>	Dopo aver presentato le pratiche agli uffici comunali competenti, è necessario rivolgersi anche allo sportello Ge.Se.M S.r.l. di riferimento per compilare e presentare la dichiarazione di inizio occupazione. Il relativo modello può essere scaricato anche dal nostro sito, compilato ed inviato via fax, mail o pec.
<b>Cosa devo fare nel caso in cui cambio Comune?</b>	<p>Occorre presentare la dichiarazione di cessazione al fine di chiudere la propria posizione TARI. Per farlo è possibile rivolgersi allo Sportello Ge.Se.M S.r.l. del proprio Comune oppure scaricare direttamente dal nostro sito il modulo, compilarlo in ogni sua parte ed inviarlo anche via fax o via e-mail.</p> <p>Ricordati di indicare – se ne sei a conoscenza – i dati di chi subentra o i dati del proprietario dell'immobile.</p>
<b>Se si modifica il numero dei componenti del nucleo familiare, devo presentare una dichiarazione?</b>	No, nel caso di modifiche ai nuclei familiari residenti non è necessario presentare alcuna dichiarazione in quanto l'informazione viene trasmessa a Ge.Se.M S.r.l. direttamente dall'Ufficio Anagrafe.
<b>Sono proprietario di un'abitazione che non è occupata, devo pagare lo stesso la TARI?</b>	Sì, la TARI è comunque dovuta beneficiando di una riduzione del 30% della tariffa base. La tassa non si applica solo nei casi in cui l'immobile è completamente vuoto ed è privo degli allacciamenti alle principali utenze (energia elettrica, gas, ecc.). In questo caso occorre presentare ai nostri sportelli un'apposita istanza collegata da documentazione a supporto (documento di chiusura contatori ecc.).
<b>Sono residente all'estero, ma mantengo la mia abitazione a disposizione, devo pagare la TARI?</b>	Sì, anche in questo caso la tassa è comunque dovuta beneficiando di una riduzione del 30%. Se ci si iscrive all'AIRE la riduzione viene applicata d'ufficio su segnalazione dell'Anagrafe, negli altri casi è invece necessario presentare un'istanza agli sportelli.
<b>Se non ricevo l'avviso di pagamento entro il termine per la scadenza, come devo fare?</b>	<p>In questo caso è possibile rivolgersi allo sportello di riferimento oppure inviare una mail all'indirizzo Ge.Se.M S.r.l. @legalmail.it per richiederne una copia. Si ricorda che è possibile attivare il servizio di recapito via mail degli avvisi di pagamento.</p> <p>Si ricorda inoltre che, ai sensi dei vigenti regolamenti comunali, la mancata ricezione dell'avviso non comporta il diritto a non effettuare il pagamento; pertanto, – in tal caso – è comunque necessario attivarsi per richiederne una copia al fine di non incorrere in sanzioni.</p>

## 15. Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

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

- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **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;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **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;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del

*servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;*

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **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.