



COMUNE DI FRASCAROLO

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'ENTE GESTORE E DEL GESTORE DEL SERVIZIO

Sommario

Premessa	3
1 Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023	3
2 Schema Regolatorio.....	3
2.1 Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio.....	4
2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio del servizio.....	4
2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	4
2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22	5
2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V.....	6
2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	6
2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	6
2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto	7
2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	7
2.10 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	7
3.0 Carta della qualità dei servizi igiene urbana del gestore del servizio (Impresa Sangalli).....	8

Premessa

Con la delibera 15/2022/R/Rif ARERA ha introdotto il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito TQRIF) con l'obiettivo di individuare "un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei, per tutte le gestioni del Paese, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti".

La delibera ha quindi definito un cronoprogramma per l'attivazione della procedura relativa alla qualità dei servizi con la scadenza del 31 marzo del 2024 per l'invio, ad ARERA, dei report di qualità.

La presente relazione è redatta in ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 58.2 dell'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif che dispone quanto segue:

"Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I".

Dal momento l'Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) ha stabilito, per questo Comune il posizionamento della Gestione nello Schema Regolatorio I individuando 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. Gli obblighi di servizio che i gestori devono rispettare, previsti per ciascuno schema regolatorio alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, sono esplicitati in modo puntuale nella presente relazione.

1 Soggetti gestori e Utenze del Comune al 31/12/2023

Ai sensi dell'articolo 1 del dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l. (c.f.07117510151 p.iva 00847160967) rappresenta il gestore dell'attività di raccolta e trasporto, il comune di Frascarolo rappresenta il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (di seguito gestore dell'attività di gestione tariffe) coadiuvato dalla ditta Stat servizi srl (p.iva 10319040969) e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade .

Nella tabella sottostante sono riportate le informazioni relative al numero di utenze, sia domestiche (UD) sia non domestiche (UND), attive e presenti sul territorio comunale alla data del 31/12/2023.

UD	550
UND	47
TOTALE UTENZE	597

2 Schema Regolatorio

Sulla base dell'analisi complessiva relative alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, valutati i livelli di qualità tecnica e contrattuale attualmente presenti e stabiliti gli impegni ed obiettivi futuri volti a garantire un elevato livello del servizio erogato, l'ETC ha ritenuto di poter collocare il Comune di Frascarolo nello Schema Regolatorio I così come riportato all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. (A mezzo deliberazione di giunta municipale, da ultimo la numero 30 del 06.04.2024)

Per ognuno dei deversi obblighi di servizio, indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata TQRIF, nella presente relazione sono specificate le modalità di attuazione dei diversi servizi sulla base degli obblighi previsti all'articolo 3.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

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

Il Comune sulla base degli obblighi di cui l'articolo 5.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, ha approvato la *Carta della qualità del servizio* contenente i riferimenti a ciascun servizio, le indicazioni degli obblighi di servizio così come gli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità. La Carta della qualità del servizio è stata pubblicata sul sito web del Comune come da articolo 5.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

Link alla *Carta della qualità del servizio*

<https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/carta-della-qualita-del-servizio>

2.2 Modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio del servizio.

Le modalità di richiesta di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono state organizzate attraverso la predisposizione dell'apposito modulo, secondo le modalità riportate all'articolo 6 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. Per le richieste di variazione e di cessazione del servizio, da parte dell'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono stati predisposti appositi moduli compilabili nel rispetto dei tempi e delle modalità stabilite dall'articolo 10 e articolo 11 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I moduli sono scaricabili dal sito web del comune e compilabili direttamente dai cittadini.

Link alla modulistica

<https://www.statservizi.it/>

<https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti>

2.3 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

La risposta a reclami, rettifiche e richieste di informazioni rivolta dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe, sono organizzate secondo i criteri stabiliti dall'articolo 18 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, nel rispetto della completa chiarezza e della comprensibilità della risposta erogata. Per le richieste di informazioni, di reclami scritti e per quelle di rettifica, congiuntamente al principio di comprensibilità e chiarezza della risposta fornita agli utenti, sono garantiti elementi minimi comuni come il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire ulteriori chiarimenti e il riferimento al reclamo scritto, così come richiesto dall'articolo 18.1 dell'Allegato A del TQRIF.

Si sono attivate le procedure di gestione dei reclami, richiesta scritte di informazioni a rettifica degli importi addebitati, ai sensi degli artt. 13, 17 e 18 TQRIF. Sono stati, infatti, predisposti appositi moduli da parte dell'amministrazione, che il cittadino può compilare e trasmettere tramite mail al Comune o recandosi allo sportello; inoltre, le richieste di informazioni possono essere sempre inviate dal contribuente al Comune tramite mail, posto che il cittadino-contribuente è sempre libero di accedere ai servizi informativi tramite il sito internet del Comune e quello della Società STAT Servizi Srl al link:

<https://www.statservizi.it/>; nonché inviando una semplice richiesta all'indirizzo mail dedicato al Comune comunedifrascarolo@statservice.it.

Link alla modulistica
https://www.statservizi.it/
https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/modulistica-per-l-invio-di-reclami

2.4 Obblighi e requisiti minimi dello sportello di cui all'Articolo 20 e Articolo 22

Il gestore dell'attività di gestione tariffe ha predisposto uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per le diverse esigenze quali reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio come da articolo 19 e 22 del 15/2022/R/rif.

Si sono applicati gli standard minimi per il servizio telefonico di gestione delle richieste e delle informazioni che riguardano l'applicazione del tributo e delle eventuali riduzioni applicabili. I contribuenti possono chiamare sia direttamente il Comune, agli orari indicati sul sito dell'amministrazione e riportati nella sottostante tabella; oppure contattare gli uffici Stat dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 tramite il numero verde -800703665- previsto ai sensi dell'art. 20 del TQRIF-

Di seguito sono riportate le informazioni relative all'orario di apertura agli utenti dello sportello fisico per il Comune

Giorno settimanale	Orario mattina		Orario pomeridiano	
Lunedì	10,00	12.30		
Martedì	10,00	12.30		
Mercoledì	10,00	12.30		
Giovedì	10,00	12.30		
Venerdì	10,00	12.30		
Sabato	10,00	12.30		

Nel rispetto dell'articolo 20 del 15/2022/R/rif, il gestore dell'attività di gestione tariffe e il gestore della raccolta e trasporto hanno predisposto all'utente un numero gratuito per la richiesta di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Numero verde gestore tariffe	800703665
Numero verde gestore servizio raccolta	800472472

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

Dal momento che la disciplina regolatoria stabilita dall'Autorità ha introdotto alcune disposizioni vincolanti per tutti i Gestori del tributo, il Comune di Frascarolo ha provveduto all'adeguamento regolamentare attraverso la Delibera di Consiglio Comunale n.23 del 29.04.2023 I principali aspetti di modifica apportati sulla scorta dell'introduzione del TQRIF sono i seguenti:

- procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori dal servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche (art. 3 Delibera ARERA 15/2022);
- rateizzazione dei versamenti ordinari e individuazione dei requisiti necessari al riconoscimento della stessa (art. 27.1 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- rettifica degli importi erroneamente addebitati al contribuente (art. 28 All. A Delibera ARERA 15/2022);
- decorrenza delle dichiarazioni di variazione in corso d'anno che comportano un diverso ammontare del tributo.

Link Regolamento Tari

<https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/regolamenti>

2.6 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

Sono garantiti all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi applicando gli adempimenti esposti nell'articolo 29 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif e attuando le regole di raccolta volte a contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Le modalità e i tempi per la fruizione del servizio di ritiro su chiamata sono attuate in accordo con l'articolo 30 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

Link Calendario raccolta

<https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-orari-e-modalita-di-raccolta-dei-rifiuti>

2.7 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Le modalità di segnalazione di disservizi legati alla raccolta stradale, allo spazzamento e lavaggio possono essere effettuate dall'utente attraverso lo sportello descritto al paragrafo 2.4 della relazione, attraverso le modalità riportate nell'articolo 32 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif. I tempi di intervento in caso di segnalazioni per disservizi e di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare seguono le regole riportate negli articoli 33 e 34 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif.

2.8 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di Programma delle attività di raccolta e trasporto

In accordo con l'articolo 35.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità. Inoltre, in accordo con l'articolo 35.2 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto *Programma delle attività di raccolta e trasporto* con le specifiche informative relative la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta e le informazioni con relative ai servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è presente un'unica zona di raccolta

2.9 Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

In accordo con l'articolo 42.1 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* con le informazioni relative le strade e aree mercatali, e informazioni relative alla data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, per l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Il Programma di cui sopra è disponibile sul sito web

Link Programma delle Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

<https://www.comune.frascarolo.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti/calendario-e-orari-spazzamento-e-lavaggio-delle-strade>

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

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto procedure (paragrafo 2.4 della presente relazione) come riportate all'articolo 48 dell'Allegato A alla delibera 15/2022/R/rif, volte a rispondere gli obblighi relativi alla sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e per la raccolta delle segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio. il gestore della raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato (800472472) raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile. I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento sono altresì riportati all'interno della Carta della Qualità del Servizio.

2.11 Validità della Carta del servizio

“La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo <https://www.comune.frascarolo.pv.it>, nella sezione Amministrazione trasparente, Trasparenza gestione rifiuti, Nonché presso gli uffici comunali siti in Frascarolo, Piazza Grande 1.

3.0 Carta della qualità del servizio igiene urbana (Impresa Sangalli)



COMUNE DI FRASCAROLO PROVINCIA DI PAVIA

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IGIENE URBANA

EDIZIONE DICEMBRE 2023

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



PRINCIPI E RIFERIMENTI DI LEGGE



L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. Srl., di seguito denominata **Impresa** o **Azienda**, si impegna a erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa **Carta della Qualità dei Servizi**.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'erogatore del servizio; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Impresa e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce a quelli di gestione dei rifiuti urbani per i quali si corrisponde la TARI (tassa rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio e si riferisce quindi alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta e al trasporto degli stessi presso gli impianti di trattamento/smaltimento, nonché ai servizi accessori.

La Carta può essere:

- scaricata online dal sito dell'Impresa www.impresasangalli.it,
- scaricata online dal sito del Comune www.comune.frascarolo.pv.it.

I rapporti tra i cittadini e l'Impresa sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio su territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

La formulazione della presente Carta dei servizi fa riferimento alla deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007, nonché alla Legge 24 dicembre 2007 n. 244 *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008), nonché alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) *Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF* e all'allegato A alla stessa *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*.

1

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FRASCAROLO
I PRINCIPI

L'IMPRESA AFFIDATARIA DEI SERVIZI



RECLAMI



LA TUTELA DELL'UTENTE



L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. è una società a responsabilità limitata.

L'Impresa ha sede a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35.

I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali.

Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche e Puglia.

L'impresa è iscritta alla C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi al N. MB-1137962 ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti - sezione regione Lombardia al n. MI05270S ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E.

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l è inoltre certificata ai sensi delle norme: EMAS, Dichiarazione Ambientale, Politica HSE e Responsabilità sociale e etica, SA 8000:2014 Social Accountability International Standard, ISO 9001 Sistema di gestione Qualità, ISO 14001 Sistema di gestione Ambientale, ISO 45001 Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, ISO 39001 Sistema di gestione della Sicurezza stradale, SOA.

L'Utente può inoltrare RECLAMI rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo a mezzo posta elettronica o posta, utilizzando i seguenti canali:

• posta elettronica, Comune di Frascarolo: ragioneria@comune.frascarolo.pv.it,

• posta elettronica, Impresa Sangalli: reclami@impresasangalli.it,

• posta ordinaria, con modulo riportato in fondo a questa Carta dei Servizi.

Entro il termine massimo di 30 GIORNI dalla data di ricezione del reclamo, l'Impresa comunica l'esito finale: verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della pratica e i tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Impresa, sia nel caso di lettera semplice che nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. L'Utente può esprimere il reclamo anche verbalmente, per telefono o di persona, fornendo le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

L'Utente può inoltrare SEGNALAZIONI, che non costituiscono reclamo, mediante posta elettronica, posta, app o verbalmente, utilizzando i seguenti canali:

utilizzando i seguenti canali:

• posta elettronica, Comune di Frascarolo: ragioneria@comune.frascarolo.pv.it,

• posta elettronica, Impresa Sangalli: segnalazionifrascarolo@impresasangalli.it,

• posta ordinaria, con modulo riportato in fondo a questa Carta dei Servizi.

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi:

• a A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54. Sito: www.sportelloperilconsumatore.it,

• al Servizio di conciliazione-Camera Arbitrale istituito presso la Camera di Commercio Milano, Frascarolo-Brianza, Lodi. Via Meravigli 7 - Milano. Sito: www.camera-arbitrale.it. Email: servizio.conciliazione@mi.camcom.it. Email PEC: conciliazione.cam@legalmail.it. Telefono: 02 8515.4501.

Per chi intende avvalersi delle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti, quelle iscritte all'Elenco regionale Lombardia (anno 2019) sono:

• ACU - Associazione Consumatori Utenti. Via Macchi 42 - Milano. Sito: www.associazioneacu.org,

• Adiconsum Lombardia. Via Vida 10 - Milano. Sito: www.adiconsumlombardia.it,

• Altroconsumo. Via Valassina 22 - Milano. Sito: www.altroconsumo.it,

• Assoutenti Lombardia. Via Pinturicchio 21 - Milano. Sito: www.assoutenti.lombardia.it,

• Casaconsum Lombardia. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano. Sito: www.casaconsumlombardia.it,

• Casa del Consumatore. Via Bobbio 6 - Milano. Sito: www.casadelconsumatore.it,

• Cittadinanzattiva della Lombardia onlus. Via Rivoli 4 - Milano. Sito: www.cittadinanzattiva-lombardia.com,

• Codacons Lombardia. Viale Gran Sasso 10 - Milano. Sito: www.codacons Lombardia.it,

• Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino. Via Bezzacca 3 - Milano. Sito: www.codicilombardia.org,

• Confconsumatori Lombardia. Via De Amicis 17 - Milano. Sito: www.confconsumatorilombardia.com,

• Federconsumatori Lombardia. Via Palmanova 22 - Milano. Sito: www.federconsumatori.lombardia.it,

• Lega Consumatori Regione Lombardia. Via Delle Orchidee 4/A - Milano. Sito: www.legaconsumatori.lombardia.it,

• Movimento Consumatori. Via Pepe 14 - Milano. Sito: www.movimentoconsumatorilombardia.it,

• Movimento Difesa del Cittadino. Via Watt 41 - Milano. Sito: www.mdclombardia.it,

• U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori. Via XXIV Maggio 8 - Frascarolo (Mi). Sito: www.udiconlombardia.org,

• Unione Nazionale Consumatori. Corso Lodi 8 - Milano. Sito: www.consumatorilombardia.it.

L'IMPRESA AFFIDATARIA DEI SERVIZI



IL CONTRATTO IN ESSERE



LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



IL PERSONALE GLI AUTOMEZZI



L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. è una società a responsabilità limitata.

L'Impresa ha sede a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35.

I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali.

Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche e Puglia.

L'impresa è iscritta alla C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi al N. MB-1137962 ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti – sezione regione Lombardia al n. MI0527OS ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E.

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l è inoltre certificata ai sensi delle norme: EMAS, Dichiarazione Ambientale, Politica HSE e Responsabilità sociale e etica, SA 8000:2014 Social Accountability International Standard, ISO 9001 Sistema di gestione Qualità, ISO 14001 Sistema di gestione Ambientale, ISO 45001 Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, ISO 39001 Sistema di gestione della Sicurezza stradale, SOA.

L'Impresa è affidataria dei *Servizi di raccolta e smaltimento rifiuti affidati con determinazione del responsabile del servizio tecnico che riporta al suo interno i costi e la durata dell'affidamento*

Esso viene corrisposto mediante canoni mensili e sottoposto a revisione periodica di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, calcolata dal Comune con cadenza annuale a partire dal canone di luglio 2020.

NUMERO VERDE ...

Informazioni su servizi

- Giorni e orari: **dal lunedì al venerdì** ore 8.00-18.00 e **sabato** ore 8:00-12:00
- **Costo della telefonata:** gratuita da telefono fisso e mobile, fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile
- **Orario di disponibilità del servizio, con risposta degli operatori:** 54 ore settimanali
- **Orario di disponibilità del servizio, con sola segreteria telefonica:** 114 ore settimanali

SITO WEB



www.impresasangalli.it/comune/frascarolo

- Informazioni sui servizi
- Segnalazioni
- Reclami

Nel quadro seguente il personale e gli automezzi utilizzati per l'esecuzione dei servizi.

IL PERSONALE

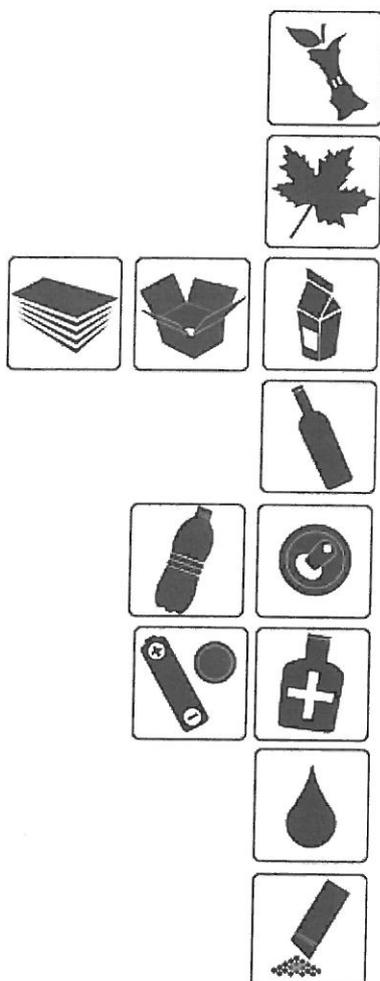
- n.1 capocentro
- n. 2 operatori addetti all'esecuzione dei servizi

GLI AUTOMEZZI

- n. 1 autocompattatore a caricamento bilaterale
- n. 1 automezzi a vasca
- n. 1 automezzo portacontainer con gru a ragno

I SERVIZI LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

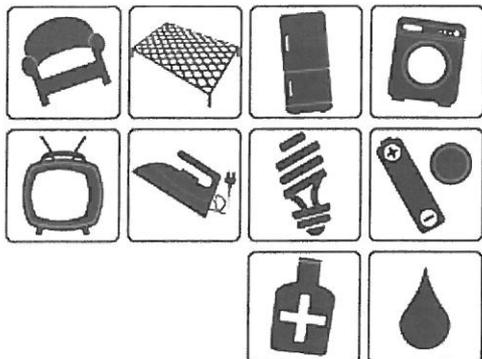
RACCOLTA MEDIANTE CONTENITORI STRADALI



I servizi di raccolta dei rifiuti vengono effettuati mediante svuotamento di contenitori (bidoni, cassonetti e contenitori) posizionati in strada su suolo pubblico.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI
RIFIUTI ORGANICI Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Lo svuotamento dei bidoni viene effettuato il lunedì a partire dalle ore 6:00	Forniti dall'Impresa Per esterno: bidoni di colore marrone da 240 litri
VERDE DA MANUTENZIONE DEI GIARDINI Fogliame, rami, erba, fiori e piante appassite	Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato il lunedì a partire dalle ore 6:00	Forniti dall'Impresa Per esterno: cassonetti di colore verde da 3.200 litri
CARTA E CARTONE Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili) e imballaggi in TetraPak	Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato il martedì a partire dalle ore 6:00	Forniti dall'Impresa Per esterno: cassonetti di colore giallo da 3.200 litri
VETRO Imballaggi in vetro. Bicchieri e piccoli cocci di vetro	Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato all'approssimarsi del riempimento	Forniti dall'Impresa Per esterno: cassonetti di colore verde da 3.200 litri (o campane, alla necessità)
IMBALLAGGI DI PLASTICA E DI METALLO Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili come piatti e bicchieri di plastica, imballaggi metallici (lattine, scatolette)	Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato il venerdì a partire dalle ore 6:00	Forniti dall'Impresa Per esterno: cassonetti di colore bianco da 3.200 litri
PILE E BATTERIE Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile	Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato all'approssimarsi del riempimento	Forniti dall'Impresa Per esterno: contenitori a norma di colore grigio posizionati su suolo pubblico
FARMACI SCADUTI Contenitori a diretto contatto con il farmaco (esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)	Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato all'approssimarsi del riempimento	Forniti dall'Impresa Per esterno: contenitori a norma di colore grigio posizionati su suolo pubblico
OLI DI CUCINA ESAUSTI Oli e grassi vegetali e animali residuali dalla preparazione dei cibi	Lo svuotamento dei contenitori viene effettuato all'approssimarsi del riempimento	Forniti dall'Impresa Per esterno: ...
RIFIUTO INDIFFERENZIATO Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato il mercoledì a partire dalle ore 6:00	Forniti dall'Impresa Per esterno: cassonetti di colore grigio da 3.200 litri

LA CONSEGNA PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA



Il Centro di raccolta è in via del Cimitero snc. È aperto il sabato dalle ore 7:30 alle ore 11:30 e può essere utilizzato dalle sole utenze domestiche iscritte a ruolo TARI che, per accedere alla struttura, devono presentare un documento di riconoscimento.

RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA

RIFIUTI INGOMBRANTI mobili, materassi e reti, infissi, grandi vetri e cose simili, rottami metallici

GRANDI E PICCOLI R.A.E.E. (apparecchiature elettriche/elettroniche) Piccoli elettrici/elettronici (frigoriferi e congelatori, lavatrici e lavastoviglie, televisori e schermi, condizionatori, stampanti e fotocopiatrici), piccoli elettrici/elettronici (phon, ventilatori, robot da cucina, aspirapolveri, telefonini, computer, lettori CD, DVD e Mp3, giocattoli elettrici), componenti informatiche, lampade (neon, led, a risparmio)

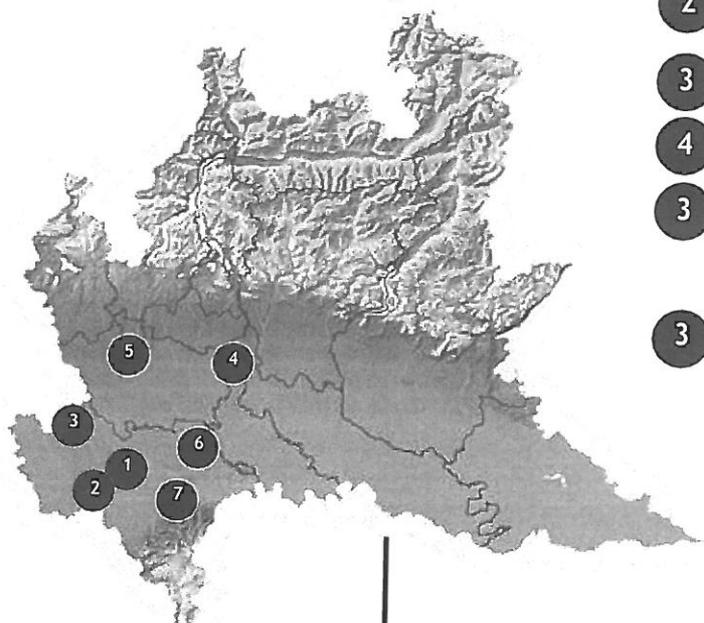
ALTRI RIFIUTI Oli usati di cucina



CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **FRASCAROLO**
I SERVIZI LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI



- 1 Umido Zinasco (PV) Alan Srl
- 2 Scarti verdi Sannazaro de' Burgondi (PV) Allevi Srl
- 3 Carta e cartone Parona (PV) Aboneco Srl
- 4 Vetro Lisate (MI) New Roglass Srl
- 3 Multimateriale Parona (PV) Aboneco Srl
- R.A.E.E. c/o piattaforme indicate dal Consorzio
- 3 Rifiuti ingombranti Parona (PV) Aboneco Srl
- 5 Pile e farmaci Settimo Milanese (MI) ANECO Srl
- 6 Oli di frittura Filighera (PV) Padana Recupero Ecologica Srl
- 5 Rifiuti pericolosi (vari) Settimo Milanese (MI) ANECO Srl
- 7 residui Pulizia strade Broni-Stradella (PV) Ambiente&Risorse Srl
- 3 Secco residuo Parona (PV) Lomellina Energia Srl

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale rifiuti urbani	665	640	510	546	608	593	524	562	539
Secco residuo - Indifferenziato	477	286	168	168	179	184	196	209	195
Totale raccolta differenziata	188	353	342	378	429	409	327	353	344
% raccolta differenziata	28,3%	55,2%	67,1%	69,2%	70,5%	69,0%	62,5%	62,9%	63,8%
Parziali raccolta differenziata									
Umido	87	28	56	46	43	40	37	41	40
Vetro	23	33	34	42	42	37	31	42	38
Carta e cartone	38	56	60	73	63	67	55	47	58
Multimateriale	17	38	48	62	67	73	61	47	19
Ingombranti e RAEE	14	14	7	42	40	35	50	41	39
Altre raccolte differenziate	9	184	137	113	173	158	94	135	151

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2022	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totale rifiuti urbani	551,6	530,3	422,2	449,8	507,3	504,1	454,1	500,4	496,9
Secco residuo - Indifferenziato	395,4	237,5	138,9	138,4	149,5	156,5	170,1	185,8	179,7
Totale raccolta differenziata	156,2	292,8	283,3	311,4	357,8	347,7	284,0	314,6	317,1
Parziali raccolta differenziata									
Umido	71,8	23,2	46,2	37,5	36,2	33,8	32,0	36,6	37,0
Vetro	19,3	27,4	27,9	34,6	35,4	31,1	26,5	37,7	34,7
Carta e cartone	31,4	46,5	49,7	60,6	52,5	57,0	47,9	42,2	53,5
Multimateriale	14,5	31,1	40,0	51,4	55,9	61,8	52,5	41,6	17,2
Ingombranti e RAEE	11,9	11,8	6,0	34,2	33,6	30,0	43,2	36,2	35,7
Altre raccolte differenziate	7,3	152,7	113,6	93,1	144,2	134,0	81,8	120,3	139,1

6

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FRASCAROLO
IL DESTINO DEI RIFIUTI

MODULISTICA RECLAMI



INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
...@comune.frascarolo.pv.it
e reclami@impresasangalli.it

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

*Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: privacy@impresasangalli.it)*

*Responsabile della protezione dei dati
DPO Professional Service - Divisione di
Labor Project Srl
(contatto: via Brianza 65 - 22063 Cantù;
dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)*

RECAPITO PER LA RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI FRASCAROLO. UFFICIO ECOLOGIA
Piazza Grande, 1 - 27030 Frascarolo (PV)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata:

via posta al numero

via telefax al numero

con lettera al seguente indirizzo

data

firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa. Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.impresasangalli.it

data

firma



CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FRASCAROLO
MODULISTICA PER RECLAMI

MODULISTICA SUGGERIMENTI



INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
...@comune.frascarolo.pv.it
e suggerimenti@impresasangalli.it

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

*Titolare trattamento dati personali
 Procuratore delegato
 (contatto: privacy@impresasangalli.it)*

*Responsabile della protezione dei dati DPO
 Professional Service - Divisione di Labor Project
 Srl
 (contatto: via Brianza 65 - 22063 Cantù; dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)*

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI FRASCAROLO. UFFICIO ECOLOGIA
Piazza Grande, 1 - 27030 Frascarolo (PV)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/O NOME E COGNOME

Esprimo il seguente suggerimento:

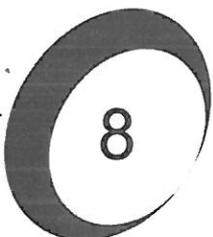
data

firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa. Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.impresasangalli.it

data

firma



CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FRASCAROLO
MODULISTICA PER SUGGERIMENTI

SEZIONE TARI

UFFICIO TRIBUTI
DEL COMUNE
DI FRASCAROLO

Tariffe e rapporti con gli utenti. Comune di Frascarolo:

- sito internet: www.comune.frascarolo.pv.it
- telefono: 0384849053 Pec: ragioneria@pec.comune.frascarolo.pv.it

Contatti per informazioni e la gestione della tassa sui rifiuti - TARI

- Tel. 0384849053 int.3
- E-mail: ragioneria@comune.frascarolo.pv.it
- Pec: ragioneria@pec.comune.frascarolo.pv.it

DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

Indicazioni per il calcolo delle tariffe

Il D.P.R. n. 158/1999 detta gli specifici criteri per l'individuazione del costo del servizio di gestione dei rifiuti utili per la determinazione della tariffa, almeno in via transitoria. L'elaborazione delle tariffe, in adesione alle norme del predetto decreto, avviene secondo il cosiddetto metodo normalizzato.

Se si esaminano le modalità di determinazione della TARI, è possibile individuare le componenti di costo stabilite dalla norma richiamata. In particolare:

1. una quota, calcolata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferiti agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (costi fissi);
2. un'altra quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti dagli utenti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, con la finalità di raggiungere la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio (costi variabili);

L'articolazione delle tariffe prevede la suddivisione degli utenti in due macroclassi: utenze domestiche ed utenze non domestiche.

Ad ogni categoria vengono attribuiti specifici coefficienti stabiliti dalla legge che misurano la potenzialità a produrre rifiuto, sia in rapporto ai costi fissi che in relazione a quelli variabili.

I predetti coefficienti sono distinti a seconda che la popolazione residente sia inferiore o superiore a 5.000 abitanti e per ognuna di queste viene stabilita una suddivisione su base geografica: Nord, Centro e Sud.

Per le utenze domestiche sono fissati dei coefficienti di adattamento K_a per la determinazione della quota fissa, e dei coefficienti di adattamento K_b per la quantificazione della quota variabile.

Per le utenze non domestiche sono attribuiti dei coefficienti K_c che misurano la potenzialità di produrre rifiuto utile per il calcolo della quota fissa, e dei coefficienti K_d in grado di determinare la quota variabile.

Le due categorie di utenze sono ulteriormente suddivise:

- le utenze domestiche sono articolate in sei categorie in base al numero dei componenti il nucleo familiare. L'ultima categoria include, in via residuale, i nuclei con sei o più componenti,
- per le utenze non domestiche, il D.P.R. 158/99 ha riunito le diverse attività in categorie con omogenea potenzialità di produrre rifiuti, fissandone 30 per i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, e 21 per gli altri Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti.

Calcolo per le utenze domestiche:

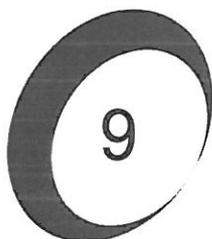
Il calcolo si ottiene moltiplicando la quota fissa per i mq dell'immobile e al prodotto si aggiunge l'importo della parte variabile e sulla somma totale si calcola il 5% di tributo provinciale.

Importo parte fissa = superficie utile * tariffa fissa

Importo totale = Importo p. fissa + importo p. variabile (data dal numero dei componenti il nucleo familiare)

Importo Addizionale Provinciale = Importo totale arrotondato * 5% arrotondato matematicamente al centesimo di Euro

Importo Lordo totale = (Importo totale arrotondato) + (Importo tributo Provinciale).



CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FRASCAROLO

SEZIONE TARI UFFICIO TRIBUTI COMUNE DI FRASCAROLO

Esempio di calcolo utenze domestiche:

- parte fissa TARI = 0,78 euro (quota fissa) * 100 m² = 78,00 euro
- parte variabile TARI = 30,27 euro
- quota provinciale = 0,05 * (78,00+30,27) = 5,41 euro
- totale TARI = 78,00 + 30,27 + 5,41 = 113,68 euro

Calcolo per le utenze non domestiche

Il calcolo si ottiene moltiplicando la quota fissa per i mq dell'immobile, la quota variabile per i mq dell'immobile, i due prodotti ottenuti si sommano e sull'importo totale si calcola il 5% di tributo provinciale.

- Importo parte fissa = superficie utile * tariffa fissa
- Importo parte variabile = superficie utile * tariffa variabile
- Importo totale = Importo p. fissa + importo p. variabile
- Importo Addizionale Provinciale = Importo totale arrotondato * 5% arrotondato matematicamente al centesimo di Euro
- Importo Lordo totale = (Importo totale arrotondato) + (Importo Addizionale Provinciale)

Esempio di calcolo utenze non domestiche:

- parte fissa TARI = 0,45 euro (quota fissa) * 100 m² = 45,00 euro
- parte variabile TARI = 1,10 euro (quota variabile) * 100 m² = 110 euro
- importo totale = (45,00+110,00) = 155,00 euro
- importo tributo provinciale = 7,75 euro
- totale TARI = 155,00 + 7,75 = 162,75 euro

N.B. I numeri utilizzati negli esempi sono di pura fantasia, il cui unico utilizzo è per far comprendere quali formule matematiche vengano utilizzate per il calcolo della TARI

RIDUZIONI

Si vedano i seguenti riferimenti:

- riduzione utenze domestiche: scarica il regolamento TARI dal sito istituzionale del Comune di Frascarolo (PDF scaricabile),
- riduzione utenze non domestiche: scarica il regolamento TARI dal sito istituzionale del Comune di Frascarolo (PDF scaricabile).

ATTI DI APPROVAZIONE DELLE TARIFFE

Le tariffe sono annualmente approvate con Deliberazione di Consiglio. Di seguito gli estremi dell'atto, per l'approvazione delle tariffe per l'anno 2023:

- Deliberazione del Consiglio Comunale - Approvazione tariffe: Deliberazione di Consiglio Comunale n. 24 del 29.04.2023 (PDF scaricabile),
- Regolamento TARI del Comune di Frascarolo: Regolamento TARI approvato con Delibera C.C. n.23 del 29.04.2023 e scaricabile dal sito istituzionale del Comune (PDF scaricabile).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite.

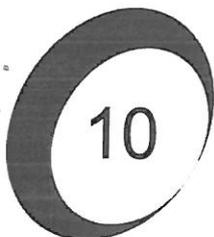
Modalità di pagamento ammesse

Modalità di pagamento gratuita tramite Modello F24

Scadenze di pagamento

Le scadenze di pagamento possono variare di anno in anno.

Di seguito gli estremi dell'atto, per l'approvazione delle tariffe e scadenze rate per l'anno 2023: Deliberazione di Consiglio comunale n.24 del 29.04.2023 scaricabile dal sito istituzionale del Comune (PDF scaricabile).



Informazioni per omesso o ritardato pagamento

Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto. Si vedano i seguenti riferimenti:

- omesso o ritardato pagamento: Regolamento TARI (Sanzioni e interessi)

Segnalazione di errori sugli importi

Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile.

Comunicazione errori sugli importi

I contribuenti che debbano segnalare eventuali errori nella determinazione del dovuto TARI possono contattare direttamente l'Ufficio Tributi, e/o la ditta Stat servizi a cui è stato affidato il servizio di gestione dell'emissione delle bollette ai numeri:

- 0331/1092005 e numero verde 800703665 (STAT Servizi)
- 0384849053 int.3 uffici comunali

È possibile altresì inviare comunicazione e/o istanza di rettifica o annullamento via mail ordinaria o PEC ai seguenti indirizzi:

- comunedifrascarolo@statservice.it
- ragioneria@comune.frascarolo.pv.it,

Riscossione online

Modalità online di riscossione al momento non prevista.

L'avviso di pagamento tari viene inviato ogni anno tramite posta, con avviso bonario

