



CARTA DELLA QUALITÀ **DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI** **CITTÀ DI LODI**

PREMESSA

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

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

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

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

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

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di LODI.

Il gestore della raccolta e trasporto è la società Linea Gestioni S.r.l.

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade è La società Linea Gestioni S.r.l.

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

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà

prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune LODI nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

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

- a) il Comune di Lodi in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) Linea Gestioni S.r.l., in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:
 1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 5. alla sicurezza del servizio

CONTATTI DEI GESTORI

Linea Gestioni S.r.l.

Sede Legale: Via del Commercio 29 – Crema

Sede operativa di Lodi: Strada Vecchia Cremonese

Numero Verde: 800.193888

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Lunedì e Mercoledì: 9.00 – 12.30
- Martedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00
- Giovedì: 9.00 – 15.00

Mail: info.lgestioni@a2a.eu

Pec: lineagestioni@pec.a2a.eu

Comune di Lodi

P.zza mercato, 5 Lodi. Primo Piano:

Orari di apertura al pubblico:

- Lunedì: dalle ore 8,30 alle 13,00 (su appuntamento)
- Martedì: chiusura
- Mercoledì: dalle ore 8.30 alle ore 13,00 – dalle 14,00 alle 16,15 (senza appuntamento);
- Giovedì: dalle ore 8,30 alle 13,00 (su appuntamento)
- Venerdì: chiusura

Numero verde 800184768

Mail: tributi@comune.lodi.it

Pec: comunedilodi@legalmail.com

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di LODI;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di LODI (www.comune.lodi.it) e della società Linea Gestioni (www.linea-gestioni.it).

CHE VALIDITA' HA LA CARTA ?

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla customer satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

CHE FINALITA' HA LA CARTA?

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

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

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

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

- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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

1. continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
2. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1 OBBLIGHI RIGUARDANTI LA TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Lodi.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link www.comune.lodi.it che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica

2.2 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, PEC, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web <https://sportellotelematico.comune.lodi.it>;

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail, PEC o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <https://sportellotelematico.comune.lodi.it>, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo www.comune.lodi.it ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- On line al seguente indirizzo <https://sportellotelematico.comune.lodi.it>
- a mezzo PEC all'indirizzo comunedilodi@legalmail.it
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.lodi.it
- a mezzo posta, a Ufficio Tributi Comune di Lodi – P.zza Mercato, 5 – 26900 LODI
- mediante consegna allo sportello fisico;

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

² Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune)

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) 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.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- 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;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

2.3 CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello della società Linea Gestioni S.r.l. nei consueti orari di apertura.

2.4 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori dei servizi, come in premessa individuati, adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e richieste di informazioni

Il modulo per il reclamo scritto nonché per la richiesta di informazioni è scaricabile al seguente indirizzo web www.comune.lodi.it, ed è disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) 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.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della ditta Linea Gestioni s.r.l. all'indirizzo www.linea-gestioni.it e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto, ovvero compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati nei punti 2.2.

Risposta del gestore

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

Il Comune e il gestore del servizio formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

2.5 PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune mette a disposizione uno **sportello online**, raggiungibile al presente indirizzo <https://sportellotelematico.comune.lodi.it>.

Il Comune mette inoltre a disposizione uno sportello fisico sito in P.zza Mercato, 5 Lodi. Primo Piano con i seguenti orari di apertura al pubblico:

- Lunedì: dalle ore 8,30 alle 13,00 (su appuntamento)
- Martedì: chiusura
- Mercoledì: dalle ore 8.30 alle ore 13,00 – dalle 14,00 alle 16,15 (senza appuntamento);
- Giovedì: dalle ore 8,30 alle 13,00 (su appuntamento)
- Venerdì: chiusura

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al Comune richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

Strada Vecchia Cremonese, 102 - LODI

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Lunedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00

Martedì e Giovedì: 9.00 – 12.30

Mercoledì: 9.00 – 15.00

Numero verde: 800.193888

Mail: info.lgestioni@a2a.eu

Pec: lineagestioni@pec.a2a.eu

App RifiutiAMO

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Lodi, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde **800.184.768** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

Linea Gestioni, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde **800.19.38.88** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

2.6 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento - tariffa corrispettiva

Il Comune garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il Comune garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carte di credito;
- e) PagoPA;

Qualora il Comune preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il Comune invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il Comune, una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Comune garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale³, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

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

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

³ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) 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 associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del Comune di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione di cui al precedente punto e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

2.7 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

La società Linea Gestioni garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente ha diritto ad un servizio gratuito al mese previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un massimo di 5 pezzi. Il ritiro sarà garantito entro 15 giorni dalla richiesta.

2.8 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

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

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

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

2.9 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

Sul sito www.lineagestioni.it sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitato giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo Comune e Via di residenza nell'apposito elenco a tendina.

Per ogni via è consultabile il calendario servizi con indicazione dei giorni ed orari di passaggio dei singoli servizi di raccolta.

Il programma dei servizi è inoltre consultabile grazie all'APP gratuita RifiutiAMO.

2.10 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente

rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

I programmi di spazzamento stradale e lavaggio strade sono reperibili al seguente indirizzo: www.lineagestioni.it.

2.11 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta ha attivato il n. verde dedicato **800.933.323** raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

3. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta viene eseguito con la modalità domiciliare (porta a porta), per tutte le principali frazioni di rifiuto urbano, con la sola eccezione della raccolta della frazione vetro e lattine e limitatamente alle 6 zone omogenee periferiche per le quali tale raccolta è svolta con campane stradali (n. 255) che garantiscono una soddisfacente qualità del materiale raccolto.

Il servizio di raccolta è stato effettuato, per le periferie, con le medesime modalità operative adottate nel 2019, confermando quindi anche i servizi gratuiti attivabili dall'utenza per la raccolta di pannolini/pannoloni usati e di rifiuti ingombranti.

Per il centro storico, in accordo con l'Amministrazione Comunale e con lo scopo di:

- Ottimizzare le attività di raccolta;
- Rendere più agevole il conferimento dei rifiuti;
- Ridurre i disagi legati alle emissioni acustiche ed olfattive relative alle raccolte effettuate in orario pomeridiano.

Si è proceduto ad introdurre una diversa articolazione oraria delle operazioni di raccolta che prendono avvio a partire dalle ore 5.00. Nelle tabelle che seguono riportiamo frequenze e orari di raccolta garantiti per l'anno 2023.

| MATERIALE | CENTRO STORICO | PERIFERIA |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| CARTA | Settimanale | Settimanale |
| PLASTICA | Settimanale | Settimanale |
| VETRO E LATTINE | Settimanale | Settimanale (svuot. Campane) |
| VERDE (STAGIONALE) | Settimanale (dove attivato) | Settimanale |
| UMIDO | Bisettimanale | Bisettimanale |
| SECCO INDIFFERENZIATO | Settimanale | Settimanale |

| MATERIALE | CENTRO STORICO | PERIFERIA |
|-----------------------|----------------|---------------|
| CARTA | 5.00 – 11.30 | 12.30 – 19.00 |
| PLASTICA | 5.00 – 11.30 | 12.30 – 19.00 |
| VETRO E LATTINE | 8.00 – 11.30 | |
| VERDE (STAGIONALE) | 12.30 – 19.00 | 12.30 – 19.00 |
| UMIDO | 5.00 – 11.30 | 6.00 -12.30 |
| SECCO INDIFFERENZIATO | 5.00 – 11.30 | 6.00 -12.30 |

Con il fine di migliorare il livello di decoro delle zone centrali della città e di intercettare ulteriori flussi di materiali differenziati di ottima qualità, si sono svolti i seguenti servizi aggiuntivi di ritiro domiciliare specifici per alcune tipologie di utenze, tipicamente Commercianti, Ristoranti e Bar del Centro Storico:

- Ritiro aggiuntivo settimanale di Carta e Cartone e Vetro e Lattine.

E' attivo inoltre il ritiro, su richiesta al numero verde, di pannolini e pannoloni e di rifiuti ingombranti.

L'impegno dei cittadini – facilitazione dei servizi

Il singolo cittadino si impegna a facilitare lo svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto effettuati dagli addetti incaricati dal Gestore attraverso semplici pratiche:

- differenziazione dei rifiuti prodotti e corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione;
- esposizione dei contenitori negli orari e nella posizione previsti, in condizione di visibilità ottimale per l'operatore;
- utilizzo delle sole attrezzature in dotazione o, in caso di sacchi, con rispetto delle caratteristiche anche cromatiche prescritte;
- utilizzo dei centri di raccolta/piattaforme ecologiche per le tipologie di rifiuti non conferibili tramite il servizio di raccolta stradale/domiciliare;

- rispetto dell'ambiente, usando gli appositi cestini porta-rifiuti ed evitando l'abbandono sul suolo pubblico di ogni tipo di rifiuto, compresi cartacce, mozziconi di sigaretta e deiezioni canine;
- rispetto e salvaguardia della sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi contenenti materiali pericolosi, o contenenti oggetti taglienti e/o acuminati non protetti
- non effettuare conferimenti introducendo nei sacchi materiale che determina un peso eccessivo del sacco
- non introdurre nei sacchi o nei contenitori rifiuti liquidi o eccessivamente impregnati di liquido che possano provocare la fuoriuscita di percolato
- non lasciare fuoriuscire dal sacco o dal contenitore parte del rifiuto
- non riempire oltremisura i sacchi rischiandone la rottura
- non conferire sacchi aperti o chiusi malamente.

3.2 PIATTAFORMA ECOLOGICA DI STRADA VECCHIA CREMONESE

La piattaforma ecologica sita in Strada Vecchia Cremonese, rappresenta un importante presidio per i residenti della città di Lodi che possono conferire, in modo differenziato, una molteplicità di tipologie di rifiuti. La piattaforma integra e completa il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, garantendo il raggiungimento di ottime prestazioni sia in termini quantitativi (% di RD raggiunta) che qualitativi.

L'accesso è consentito a tutte le utenze domestiche iscritte al ruolo TARI del Comune di Lodi mediante Carta Regionale dei servizi; le utenze NON domestiche possono accedere previa registrazione e nel rispetto delle procedure previste dal D.lgs. 152/2006.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

| | |
|-----------|----------------------------|
| Lunedì | 8:30 – 12:00 e 14:00 16:00 |
| Martedì | 8:30 – 12:00 |
| Mercoledì | CHIUSO |
| Giovedì | 8:30 – 12:00 |
| Venerdì | 8:30 – 12:00 e 14:00 16:00 |
| Sabato | 8:30 – 12:00 e 14:00 16:00 |
| Domenica | 8:30 – 12:00 |

3.3 ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE

Un'ulteriore possibilità di conferimento dei rifiuti solidi urbani, viene garantita dalla presenza di n. 8 Isole Ecologiche informatizzate e videosorvegliate, utilizzabili 24h/24h e 7 giorni su 7. Il conferimento può essere effettuato previa registrazione a ruolo taxa rifiuti, tramite la Carta Regionale dei Servizi.

Le Eco-Isole informatizzate sono posizionate nelle seguenti postazioni:

- via Dell'Acquedotto
- via Segre
- via Lago di Como
- via Ciseri
- viale Italia
- via Tortini
- via Papa Giovanni XXIII
- via Gandini

Gli utenti registrati possono conferire **carta, plastica** umido e secco indifferenziato.

L'utilizzo di tali attrezzature deve essere visto come accessorio al sistema di raccolta domiciliare attivo sul territorio ed utile al fine di garantire la possibilità di conferimento in caso di emergenze o di urgenze.

Sono inoltre presenti dei contenitori stradali informatizzati collocati in Via Maestri del Lavoro ad uso esclusivo dei residenti nell'adiacente complesso condominiale.

3.4 SPAZZAMENTO E IGIENE DEL SUOLO

3.4.1 Spazzamento meccanizzato

Il servizio di spazzamento meccanizzato è svolto in conformità con il piano zonale introdotto nel corso del 2018 e perfezionato nel corso del 2019. Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6.00 e terminato entro le ore 12.00, salvo variazioni puntuali dovute a imprevisti o esigenze di servizio.

Nello specifico la pianificazione zonale prevede una suddivisione della città in sette aree omogenee, di cui 6 periferiche e una corrispondente al centro storico cittadino. Ciascuna delle sei aree periferiche è stata, a sua volta, suddivisa in due ambiti di intervento, per ognuno dei quali è previsto un servizio di spazzamento meccanizzato settimanale.

Il piano operativo per l'attività di spazzamento è pubblicato sul sito www.linea-gestioni.it.

3.4.2 Spazzamento manuale e svuotamento dei cestini

Il servizio di spazzamento manuale e di svuotamento dei cestini è finalizzato a garantire adeguati livelli di decoro urbano, attraverso un'elevata frequenza e capillarità delle operazioni. Già a partire dal mese di settembre 2018 tali attività sono state affidate ad un operatore di quartiere, figura che ha il compito di presidiare quotidianamente le diverse zone della città e di rappresentare il riferimento, per i residenti delle comunità di quartiere, in relazione alle necessità legate all'igiene urbana.

Di seguito riportiamo il calendario degli spazzamenti, meccanici e manuali, per la città di Lodi.

| Zona | Bacino | Lunedì | martedì | mercoledì | giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|----------------------|--------|--------|---------|-----------|---------|---------|--------|----------|
| Laghi | 1 | | | | | | | |
| Laghi | 2 | | | | | | | |
| Martinetta/San Grato | 1 | | | | | | | |
| Martinetta/San Grato | 2 | | | | | | | |
| Fanfani | 1 | | | | | | | |
| Fanfani | 2 | | | | | | | |
| San Bernardo | 1 | | | | | | | |
| San Bernardo | 2 | | | | | | | |
| Albarola | 1 | | | | | | | |
| Albarola | 2 | | | | | | | |
| San Fereolo | 1 | | | | | | | |
| San Fereolo | 2 | | | | | | | |
| Centro | | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| Spazzamento manuale e svuotamento cestini | |
| Spazzamento Meccanizzato | |

3.4.3 Servizio di pulizia e raccolta rifiuti presso le aree mercatali e durante feste e manifestazioni pubbliche

Linea Gestioni si occupa del servizio di raccolta rifiuti e pulizia delle aree mercatali afferenti al territorio cittadino e, laddove svolte, delle manifestazioni e sagre.

Il calendario dei mercati è riportato nella tabella seguente:

| Zona | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|------------------|--------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------|--------------|
| Centro | | P.za della Vittoria | | P.za della Vittoria | | P.za Mercato | P.za Mercato |
| Quartieri | | Viale Piemonte | P.za Omegna | | P.za Omegna | | |

3.5 RACCOLTA INGOMBRANTI

Il servizio prevede la raccolta a domicilio delle seguenti tipologie di rifiuto ingombrante:

- Mobilio quale a titolo esemplificativo:
- Armadi debitamente smontati

- Tavoli
- Divani, poltrone, sedie
- Materassi
- Cucine debitamente smontate
- Reti letto
- Letti debitamente smontati
- Oggetti d'arredo o ad uso domestico voluminosi quali:
 - Lampadari
 - Assi da stiro
 - Biciclette
 - Zaini e valigie di grandi dimensioni
- Elettrodomestici voluminosi ad uso domestico (esclusi RAEE Professionali), quali:
 - Frigoriferi/congelatori
 - Lavatrici/asciugatrici
 - Televisori
 - Condizionatori
 - Forni
 - Scaldabagni

La raccolta a domicilio viene effettuata con le seguenti modalità:

- orari dalle 07.30 alle 13,30 dal lunedì al sabato
- il servizio viene reso all'interno delle proprietà private, a piano strada o comunque a piano raggiungibile dal mezzo di raccolta
- la raccolta presso l'abitazione al piano dell'utente può essere richiesta con costi a carico dell'utente
- il rifiuto deve essere esposto al pubblico servizio tra le ore 21.00, del giorno antecedente il ritiro, e le ore 6.00 del giorno del ritiro.

Il servizio può essere richiesto con le seguenti modalità:

- richiesta telefonica al numero verde 800.19.38.38 dal lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.30, fornendo un elenco dettagliato del materiale da ritirare. Si verrà richiamati per fissare giorno/ orario di ritiro;
- tramite la APP rifiutiAMO, lasciando il recapito telefonico sarete richiamati per fissare giorno ed orario del ritiro;
- tramite il sito www.linea-gestioni.it, anche in questo caso sarete richiamati per definire giorno ed orario del ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente deve contenere almeno 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 servizio è gratuito con i seguenti limiti:

- Quantità per singolo utente:
 - Massimo 5 pezzi per prelievo;
 - I rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) possono essere conferiti in quantità non superiore ad un pezzo per tipologia (quindi ad esempio SI 1 frigorifero e 1 lavatrice, NO 2 frigoriferi);
- Dimensioni: il materiale deve avere una lunghezza massima di 2,5 m per singolo pezzo;
- N. di Prenotazioni per singolo utente: il singolo utente può effettuare le prenotazioni ogni 30 giorni (una al mese).

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

Annullamento della prenotazione.

E' possibile annullare la prenotazione entro 48 ore lavorative antecedenti il giorno di ritiro concordato.

Oggetti di piccole dimensioni, rifiuti differenziabili (carta, cartone, plastica, vetro ecc.) piccoli elettrodomestici, computer e video, giocattoli, vasi, piatti, oggetti in ceramica dovranno essere conferiti, dagli utenti, autonomamente presso la Piattaforma della raccolta differenziata.

3.6 OLI ALIMENTARI ESAUSTI

Il Comune di LODI, in collaborazione con Linea Gestioni S.r.l., ha avviato una modalità innovativa, per la raccolta degli oli e dei grassi alimentari esausti, che integra quella già svolta nelle attività commerciali. La raccolta viene effettuata tramite appositi contenitori stradali a tenuta stagna, collocati nei vari quartieri, nei quali i cittadini possono conferire comodamente, vicino a casa, gli oli senza effettuare alcuna operazione di travaso.

Il servizio non incide sui costi della raccolta dei rifiuti. Con i presidenti dei Comitati di quartiere sono state individuate le zone più opportune dove posizionare i contenitori, concordando una prima ipotesi della loro localizzazione. Dopo la valutazione dei risultati della fase sperimentale (tenuto conto che, con il sistema a regime, l'esperienza maturata in altri Comuni indica la necessità di posare un contenitore ogni 1000 abitanti), saranno installati altri raccoglitori, laddove necessario, nelle postazioni già stabilite ed eventualmente individuati ulteriori luoghi dove posizionarne di nuovi.

Attualmente le postazioni di raccolta degli oli esausti sono:

- Via Ciseri
- Via dell'Acquedotto
- Via Gandini
- Via Lago di Como
- Via Papa Giovanni XXIII
- Via Segre
- Via Tortini
- Viale Italia.

4. STANDARD DI QUALITÀ – MIGLIORATIVI RISPETTO ALLO SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

4.1 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE

Linea Gestioni s’impegna a rispondere ad ogni richiesta d’informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

4.2 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO

Linea Gestioni è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni. Attualmente il tempo medio di attesa è di circa 2 minuti.

4.3 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Linea Gestioni utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- Ufficio Informazioni front office di Via Strada Vecchia Cremonese;
- Numero verde: tel. 800.19.38.38;
- comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- indirizzo mail: servizioclienti.lgestioni@a2a.eu;
- sito internet www.linea-gestioni.it
- App RifiutiAMO

Linea Gestioni comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Linea Gestioni si impegna a rispondere ad ogni richiesta d’informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax (togliere il fax e inserire la PEC di Linea Gestioni), o per e-mail indirizzando il reclamo agli sportelli aziendali. Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l’istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, Linea Gestioni comunica l’esito finale, per iscritto, indipendentemente dalla modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta Linea Gestioni deve indicare all’utente non solo l’esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e le persone di riferimento.

RifiutiAMO è l’APP per smartphone e tablet personalizzabile per ciascun Comune o zona di residenza attraverso la quale consultare i calendari della raccolta porta a porta, verificare la corretta differenziazione di centinaia di voci rifiuto (glossario), trovare i centri di raccolta e le piattaforme più vicine (con relativi indirizzi e orari di apertura), inviare a Linea Gestioni richieste segnalazioni e reclami, richiedere il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (per i comuni dove è attivo il servizio), essere aggiornati su tutte le news e gli avvisi di servizio. Tramite l’app è inoltre possibile ricevere notifiche sul proprio dispositivo la sera prima di ogni raccolta con il tipo di rifiuto da esporre. L’app è gratuita e disponibile per iOS e Android (per info: <https://www.linea-gestioni.it/rifutiamo/>)

4.4. RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all’Azienda.

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

- Numero verde: 800.19.38.38;
- Mail all’indirizzo: servizioclienti.lgestioni@a2a.eu ;
- Lettera all’indirizzo: Linea Gestioni S.r.l. via Strada Vecchia Cremonese.

- Sportello di Linea Gestioni via Strada Vecchia Cremonese snc aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:
 - Lun/Ven 9.00/12.30 - 14.00/17.00
 - Mar/Gio 9.00/12.30
 - Mer 9.00/15.00
- PEC: lineagestioni@pec.a2a.eu
- APP: RifiutiAMO

Approvata con delibera G.C. n. del

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

| Obbligo | Schema I |
|--|----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione | SI |
| Modalità di attivazione del servizio | SI |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio | SI |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati | SI |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online | n.a. |
| Obblighi di servizio telefonico | SI |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti | SI |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi | SI |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare | SI |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità | SI |
| Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto | SI |
| Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* | n.a. |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto | n.a. |
| Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade | SI |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade | n.a. |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani | SI |

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

| Standard generali | Schema I |
|--|----------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi | n.a. |
| Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | n.a. |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo | n.a. |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo | n.a. |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto | n.a. |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti | n.a. |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore | n.a. |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade | n.a. |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore | n.a. |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore | n.a. |