



**Allegato B parte integrante alla proposta di deliberazione G.C. n. 81 del 17/01/2023
avente ad oggetto: approvazione del testo della nuova Carta della Qualità del servizio
di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Milano.**

Il provvedimento non comporta spesa.

Immediatamente eseguibile.

CARTA DELLA QUALITA' **del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

COMUNE DI MILANO
e AMSA

Sommario

LA CARTA DELLA QUALITA'	4
1.1. Premessa	4
1.2. Definizioni	5
1.3. Obblighi e standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani	8
1.4. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio da parte del Comune di Milano e di Amsa	8
1.5. L'impegno dei cittadini di Milano	10
2. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI	11
3. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE TARI	11
3.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	11
3.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	11
3.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	12
3.1.3. Risposta del gestore	12
3.2. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica dei dati delle utenze	12
3.2.1. Termine per il pagamento	12
3.2.2. Modalità e strumenti di pagamento	12
3.2.3. Periodicità di riscossione	13
3.2.4. Modalità e tempo di rettifica dei dati delle singole utenze	13
4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	13
4.1. Certificazioni e registrazioni di Amsa	13
4.2. Natura dei servizi	13
4.3. Servizi di raccolta rifiuti e pulizia della città	14
4.4. Servizi erogati da Amsa in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Milano	16
4.5. Raccolta differenziata "porta a porta" modalità e frequenza del servizio	17
4.6. Modalità di conferimento	18
4.7. Raccolta differenziata per punti di conferimento sul territorio	18
4.8. Servizi Amsa offerti a pagamento diretto	20
5. RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI	21
6. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	21
7. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	22
7.1. Per la gestione della TARI – Comune	22

7.2. Per la gestione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade – AMSA.....	22
7.3. Interventi per disservizi e riparazioni e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	23
8. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	23
8.1. Come presentare un reclamo al Comune	23
8.2. Come richiedere informazioni, effettuare una segnalazione o un reclamo ad Amsa	24
8.3. La risposta al reclamo.....	25
ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	27
ALLEGATO 2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	28
ALLEGATO 3 – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	30
ALLEGATO 4 – RIFERIMENTI NORMATIVI	32

LA CARTA DELLA QUALITA'

1.1. Premessa

Il Comune di Milano 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*), nonché dei principi in materia di trasparenza e privacy di cui al Regolamento UE 2016/679.

La Carta della Qualità è finalizzata a:

- garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti, il Comune e Amsa
- informare i cittadini e gli utenti sui servizi previsti, sugli standard di qualità dichiarati, sulla modalità di accesso, di fruizione e di contatto

e rappresenta inoltre un importante strumento di:

- controllo e garanzia del rispetto degli impegni presi dalle parti coinvolte.
- tutela dei cittadini e degli utenti
- partecipazione nella definizione dei requisiti del servizio e nella sua valutazione al fine di un miglioramento continuo.

Le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti. Ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il Comune, in qualità di Ente territoriale competente, è tenuto a individuare i gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) Comune di Milano:

1. gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti a:

- attivazione, variazione o cessazione del servizio
- reclami, richieste scritte di informazioni
- richieste di rettifica degli importi addebitati
- punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online e il servizio telefonico
- modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione

b) Amsa:

1. gestione della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti a:

- reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

- disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade e altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi pertinenziali, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali, diserbo stradale
2. gestione dell'attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata e sicurezza del servizio

I servizi descritti riguardano utenze domestiche e utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, così come definiti dalle norme di settore. Il territorio servito corrisponde totalmente a quello del Comune di Milano.

La Carta della Qualità:

- è a disposizione di ogni cittadino sui siti www.comune.milano.it e www.amsa.it
- ha validità pluriennale ed è aggiornata ogni qualvolta interverranno modifiche normative e cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Tali aggiornamenti saranno comunicati agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sui siti sopra indicati.

I riferimenti normativi sono consultabili nell'Allegato 4 al presente Documento.

In conformità all'art.2 comma 461 della L. 244 del 2007 (Legge finanziaria 2008), questo documento è stato realizzato con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio al fine di promuovere l'erogazione di prestazioni sempre più efficienti da parte del gestore del servizio e di favorirne la trasparenza nei confronti dei cittadini e degli utenti.

I cittadini possono avvalersi della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori per richiedere:

- informazioni sul servizio di raccolta e sui diritti/doveri di Amsa e dei cittadini Consumatori in tema di raccolta dei rifiuti.
- assistenza in eventuali controversie con Amsa

1.2. Definizioni

- **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;
- **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;
- **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.;
- **schema regolatorio:** indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità (Arera) e gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente. Il TQRIF stabilisce 4 schemi regolatori con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza al fine di indicare un percorso progressivo di miglioramento della qualità erogata. L'Ente territorialmente competente deve individuare, sulla base del livello qualitativo di partenza, determinato dal Contratto di servizio e dalla Carta della qualità vigente, lo schema regolatorio di riferimento; gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema prescelto devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario.
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta, inclusa la posta elettronica, o sportello online;
- **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 di ARERA, 444/2019/R/RIF.
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022 di ARERA, 15/2022/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.3. Obblighi e standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

Ai sensi del TQRIF il Comune di Milano, nella sua qualità di Ente territoriale competente, ha scelto di posizionare la propria gestione nello Schema 1.

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.

1.4. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio da parte del Comune di Milano e di Amsa

La Carta della qualità trova il suo fondamento legislativo nella **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"** che stabilisce i principi di erogazione del servizio e di rapporto con gli utenti.

Il Comune di Milano e Amsa assumono tali principi come precisi obblighi e impegni nei confronti dei cittadini.

Principio di eguaglianza: il Comune di Milano e Amsa, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispettano 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, etnia, 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 Comune di Milano e Amsa prestano una particolare attenzione e adottano particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Principio di imparzialità: il Comune di Milano e Amsa adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Principi di sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio: obiettivo prioritario per il Comune di Milano e Amsa 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.

Principio di coinvolgimento e partecipazione degli utenti: Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Milano e Amsa adottano ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa.

Sono previste specifiche attività di ascolto e raccolta delle valutazioni dei cittadini riguardo la qualità dei servizi erogati.

Il Comune, con il supporto di Amsa, 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 domestici e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

Principio di chiarezza e trasparenza delle informazioni e comunicazioni agli utenti: il Comune di Milano e Amsa assicurano un'informazione chiara, completa e tempestiva su modalità e procedure relative all'erogazione del servizio e garantiscono la più ampia, immediata e trasparente informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse.

Principio di accessibilità alle informazioni e reclami: il Comune e Amsa garantiscono il diritto dei cittadini a ottenere informazioni e chiarimenti e a presentare reclami e istanze in merito al mancato rispetto di principi e standard di qualità dei servizi contenuti in questa Carta della qualità. Richieste di informazioni e reclami possono essere presentati secondo le modalità riportate nell'articolo 8.

Principio di continuità del servizio di igiene urbana: Il Comune di Milano garantisce la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana attraverso il Contratto di servizio sottoscritto con AMSA e 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, AMSA 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

Pertanto, tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade predispone uno specifico programma delle attività di:

- raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
- spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

1.5. L'impegno dei cittadini di Milano

Una città pulita e vivibile è il risultato sia del servizio di smaltimento e pulizia svolto da Amsa sia dell'impegno e dell'attenzione dei cittadini. Perciò il Comune di Milano e Amsa invitano tutti a rispettare le norme del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti e le disposizioni contenute nelle ordinanze vigenti.

I cittadini di Milano si impegnano a:

- non gettare a terra i rifiuti e i mozziconi di sigarette;
- usare sempre i cestini stradali solo per piccoli rifiuti e non per rifiuti di provenienza domestica;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti: per il ritiro a domicilio è previsto il servizio gratuito prenotabile sul sito www.amsa.it o telefonando al **Numero Verde 800.332299**. In alternativa si possono portare presso una delle Riciclerie Amsa;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini stradali. All'interno delle aree verdi cittadine, dotate di area cani, per la rimozione delle deiezioni è possibile anche usufruire degli appositi dispenser di sacchetti.
- tenere separati i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi contenitori o portarli presso una delle Riciclerie cittadine o usufruire di sistemi mobili presenti sul territorio (es. Centro Ambientale Mobile);
- esporre in strada i sacchi e i cassonetti condominiali nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare troppo a lungo le strade e i marciapiedi ritirando i cassonetti entro l'orario previsto
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta settimanali per il lavaggio delle strade o per la pulizia dei mercati;
- durante e dopo le nevicate, come indicato dall'art.26 del Regolamento di Polizia Urbana e dall'art. 36 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale i residenti e i proprietari d'immobili devono:
 - tenere sgombro il marciapiede o, quando non esiste il marciapiede, uno spazio di metri 2 antistante l'immobile.
 - non invadere la carreggiata con la neve rimossa e non ostruire gli scarichi ed i pozzetti stradali.

I cittadini si impegnano inoltre a:

- dichiarare l'occupazione o la detenzione di ciascun immobile e delle relative pertinenze, oltre a eventuali variazioni e cessazioni, affinché il comune possa determinare l'importo della tassa sui rifiuti (TARI)
- pagare l'importo annuale in base alle scadenze indicate nei singoli avvisi di pagamento.

2. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

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

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, il gestore della raccolta e trasporto e dei servizi di pulizia e spazzamento predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie¹;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;

Per queste casistiche, il Contratto di servizio vigente individua nel personale afferente alla Polizia Locale e all'Amministrazione comunale i soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento. Il servizio viene attivato attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato da AMSA ai soggetti interessati, 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 da parte del gestore del pronto intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

3. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE TARI

Il Comune di Milano è tenuto al rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione del tributo TARI – Tassa Rifiuti, previsto dalla Legge 147/2013.

La gestione del tributo è disciplinata dal regolamento TARI adottato dal Comune di Milano, consultabile e scaricabile al link <https://www.comune.milano.it/comune/statuto-regolamenti-patrocini/regolamenti/tz/tari-applicazione-della-tassa-sui-rifiuti>.

Il regolamento TARI applica e disciplina il tributo per la copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

3.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune di Milano entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo direttamente online oppure in versione cartacea, scaricabile dalla pagina www.comune.milano.it/aree-tematiche/tributi/tari/dichiarazioni-tari-obbligatorie-per-appartamenti-e-immobili e disponibile presso gli sportelli fisici, con successivo invio a mezzo posta, via e-mail, via pec o mediante sportello fisico, con apposita prenotazione di appuntamento.

¹ Tra cui la rimozione di rifiuti dalla sede stradale con interventi finalizzati al ripristino delle condizioni di sicurezza della circolazione stradale compromesse dal verificarsi di eventi non dovuti a sinistri stradali o comunque dovuti a un sinistro senza individuazione di un soggetto responsabile.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile. L'assoggettamento al tributo decorre dal bimestre successivo all'inizio del possesso o detenzione dell'immobile.

3.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il bimestre in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando l'apposito modulo direttamente online oppure in versione cartacea, scaricabile dalla pagina www.comune.milano.it/aree-tematiche/tributi/tari/dichiarazioni-tari-obbligatorie-per-appartamenti-e-immobili e disponibile presso gli sportelli fisici, con successivo invio a mezzo posta, via e-mail, via pec o mediante sportello fisico, con apposita prenotazione di appuntamento.

Le richieste di variazione del servizio comportano una modifica dell'importo da addebitare all'utente a partire dal bimestre successivo a quello in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra. Se la richiesta è presentata successivamente a tale termine, la variazione avrà effetto dal bimestre successivo a quello di presentazione, ovvero retroattivamente nel caso in cui la data della modifica sia dimostrata documentalmente.

3.1.3. Risposta del gestore

Il Comune di Milano garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di occupazione, variazione e cessazione del servizio. La comunicazione contenente il riferimento alla richiesta pervenuta e la data dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione o la variazione o la cessazione del servizio viene inviata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente.

3.2. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica dei dati delle utenze

3.2.1. 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 dell'avviso di pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero alla scadenza 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.

3.2.2. Modalità e strumenti di pagamento

Le modalità previste per il pagamento del tributo TARI sono le seguenti:

di persona

- agli sportelli bancari, dal tabaccaio, in ricevitoria nei circuiti convenzionati
- presso i bancomat abilitati
- presso gli sportelli postali
- presso tutti gli esercenti aderenti (www.pagopa.gov.it/it/cittadini/dove-pagare)

online utilizzando i codici IUUV o il codice interbancario del circuito CBILL

- accedendo con SPID o CIE alla sezione **Pagamenti** del Fascicolo del cittadino www.comune.milano.it/fascicolocittadino
- senza registrazione all'indirizzo www.comune.milano.it/servizi/pagamento-spontaneo
- in home banking alla voce **CBILL** oppure **PagoPA – IUUV**, scansionando il QR code oppure inserendo manualmente i dati.

con addebito sul conto corrente bancario qualora richiesto dal contribuente compilando apposito modulo online sul sito del Comune di Milano www.comune.milano.it/servizi/tari-come-pagare

3.2.3. Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno l'avviso di pagamento secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TQRIF, fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Comune di Milano è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

3.2.4. Modalità e tempo di rettifica dei dati delle singole utenze

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 a seguito di richiesta dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione ordinaria utile;
- b) rimessa diretta, nel caso non esistano le condizioni per effettuare la compensazione descritta al punto precedente e comunque a seguito di istanza presentata dal cittadino e verifiche della posizione contributiva da parte del Comune di Milano.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

4.1. Certificazioni e registrazioni di Amsa

Amsa, da sempre attenta alla qualità del proprio servizio, alle comunità, al territorio e alla tutela delle persone e dell'ambiente, opera da oltre 10 anni nel rispetto dei principi per la Qualità, l'Ambiente, la Salute, la Sicurezza e la Sicurezza Stradale che sono espressi anche nella Politica del Gruppo A2A (<https://www.gruppoa2a.it/it/chi-siamo/documentazione/politiche-gas>), basandosi sui valori e sui principi etici e di sostenibilità.

Con il recepimento delle norme UNI ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2012, le registrazioni EMAS di alcuni siti aziendali e la certificazione ReMade in Italy per il servizio di raccolta rifiuti, Amsa ha definito un modello di gestione Ambiente Salute e Sicurezza.

In un'ottica di massima tutela, l'approccio all'implementazione prevede l'analisi dei principali processi di qualità, ambiente, salute e sicurezza aziendali disciplinati attraverso la redazione di procedure-istruzioni operative.

L'impegno al miglioramento continuo di Amsa garantisce lo sviluppo dei propri servizi sia come incremento sul territorio in relazione alle esigenze dei clienti, dei cittadini e delle istituzioni, sia come modalità di erogazione dei servizi.

4.2. Natura dei servizi

I servizi contemplati 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.

4.3. Servizi di raccolta rifiuti e pulizia della città

Servizi	Modalità di esecuzione	Frequenza
<p>Pulizia Stradale pulizia manuale, meccanizzata e rimozione degli scarichi abusivi su tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente</p>	<p>Spazzamento fine squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici e con l'ausilio di attrezzature quali scope o soffioni.</p> <p>Spazzamento massivo pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della strada adiacente al marciapiede e con itinerari protetti da divieto di sosta.</p> <hr/> <p>Spazzamento globale pulizia e lavaggio del marciapiede, cunetta e sede stradale, senza divieto di sosta, grazie all'impiego della spazzatrice dotata di "agevolatore di spazzamento" e lancia ad acqua nelle strade in cui è tecnicamente possibile. Non è fattibile nei viali alberati o nelle strade in cui il braccio meccanico non riesce a coprire l'estensione del marciapiede e dell'area di sosta. In presenza di temperature minime inferiori ai 3°C viene sospeso l'utilizzo di acqua.</p> <p>Spazzini di zona Operatori dotati di un carrellino a mano o altre tipologie di mezzi (es. T-Riciclo) spazzano in punti di particolare attenzione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zone ad alta frequentazione: da 4 a 6 volte alla settimana • zone a media frequentazione: da 2 a 3 volte alla settimana • zone a bassa frequentazione: da 1 a 2 volte alla settimana <ul style="list-style-type: none"> • zone sensibili*: 7 gg su 7
<p>Vuotatura cestini e cestoni</p>	<p>Operatori dotati di motocarro vuotano i cestini e rimuovono piccoli scarichi abusivi.</p>	<p>7 gg su 7 (nelle aree sensibili/alta frequentazione/critiche, 2/3 volte nell'arco delle 24 ore)</p>

Sfalcio e diserbo meccanico	Eliminazione meccanica di vegetazione infestante da tutti i marciapiedi cittadini, dai bordi strada, dai passaggi pedonali e dalle piste ciclabili ad uso pubblico in via permanente, la cui pulizia compete all'Amministrazione Comunale. Gli sfalci eseguiti in tali aree comunque non comprendono il taglio di alberi. Sono escluse dal servizio di diserbo le sedi tramviarie. Nel servizio rientra anche lo sfalcio della "Ambrosia Artemisifolia".	Meccanico: almeno 4 volte/anno
Pulizia filari alberati	Spazzamento aree (con o senza divieto di sosta) con squadre di operatori dotati di autocompattatore o motocarro.	Frequenza mensile
Pulizia e manutenzione Servizi Igienici Automatizzati	Pulizia e manutenzione dei Servizi Igienici Automatizzati presenti sul territorio comunale.	Frequenza settimanale o bisettimanale.
Pulizia scarpate e sponde corsi d'acqua	Taglio degli arbusti e dell'erba, rimozione rifiuti.	Frequenza 4 interventi l'anno (2 pulizia e 2 sfalcio e pulizia)
Lavaggio gallerie e portici	Mantenimento della pulizia in aree di particolare pregio del territorio cittadino, previa scopatura e lavaggio con l'impiego di lava-spazzatrici meccaniche.	Frequenze diversificate da giornaliera a settimanale, secondo le caratteristiche del luogo.
Interventi preventivi antigelo	Spargimento di fondenti salini su itinerari stradali ad elevato rischio di formazione ghiaccio (es. strade a percorrenza veloce).	Su richiesta dell'Amministrazione Comunale o a seguito di segnalazioni provenienti da enti Comunali in base alle condizioni meteorologiche.
Servizio neve	Sgombero della neve dalle sedi stradali con operazioni di salatura e lamatura.	I tempi e le frequenze di intervento vengono definite all'interno di un Piano Operativo Neve concordato con l'Amministrazione Comunale. Gli interventi vengono eseguiti su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale.
Disinfestazione contro le zanzare in aree pubbliche	Interventi larvicidi presso i pozzetti presenti nelle pubbliche vie, caditoie, cimiteri ed immobili comunali. Interventi adulticidi presso il verde pubblico.	Secondo calendario concordato con il Comune e pubblicato sul sito internet www.amsa.it

Pronto intervento per rimozione manufatti su suolo pubblico	Rimozione dissuasori di sosta su segnalazione della Polizia Locale e in genere di tutti i manufatti inutili o inutilizzabili e/o abbattuti su suolo pubblico (archetti, cavalletti, pali, parigine, blocchi di cemento, fioriere).	Su segnalazione dei cittadini o degli enti Comunali.
Derattizzazione e disinfestazione contro altri insetti in aree pubbliche	Attività ordinarie di derattizzazione e deblattizzazione e attività di disinfestazione di emergenza presso immobili comunali, rogge (elenco fornito dal Comune) e nelle aree dei mercati scoperti.	Secondo calendario concordato con il Comune di Milano.
Toilette Bus	Posizionamento di un mezzo adibito a bagno pubblico collocato in concomitanza dello svolgimento di grandi eventi all'aperto (concerti, manifestazioni sportive, culturali, istituzionali) o in zone della movida milanese ad alta frequentazione.	Secondo calendario concordato con l'Amministrazione Comunale.
Servizio raccolta rifiuti nelle strutture comunali	Interventi di carico, trasporto, smaltimento e/o recupero di rifiuti provenienti da strutture comunali.	Solo su richiesta specifica del Comune di Milano.
Pulizia a seguito di eventi o manifestazioni pubbliche	Raccolta rifiuti, mantenimento della pulizia manuale e/o meccanizzata e dell'eventuale transennamento di tutte le aree coinvolte nello svolgimento di manifestazioni pubbliche (raduni, comizi, cerimonie) autorizzate dall'Amministrazione Comunale, durante e successivamente gli eventi.	Secondo calendario concordato con il Comune.

*Le zone sensibili sono aree urbane presenti in centro, in semicentro e nella periferia con altissima frequentazione, pregio architettonico, culturale, commerciale, turistico oppure zone in fase di riqualificazione sociale ed urbanistica identificate dal Comune di Milano dove Amsa ha progettato una organizzazione del servizio "ad hoc" che, a seconda delle diverse necessità e particolarità, prevede un presidio del territorio molto elevato che può raggiungere le 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

4.4. Servizi erogati da Amsa in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Milano

Il Contratto di servizio di Amsa con il Comune di Milano prevede, tra gli altri, la fornitura di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti urbani provenienti da abitazioni private e da utenze non domestiche ubicate nel territorio del Comune di Milano.

Il Contratto di servizio prevede, inoltre, servizi di pulizia delle strade del Comune con rimozione di rifiuti abbandonati negli spazi pubblici, raccolta di rifiuti tramite contenitori stradali, rimozione dei rifiuti derivanti da fiere e mercati, rimozione residui nevosi, ecc. come meglio dettagliato di seguito.

Amsa fornisce un servizio regolare e continuo. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di Milano. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare il Comune con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di cittadini possibile, sia della sospensione, sia della ripresa del servizio.

Il calendario dettagliato dei servizi gestiti da Amsa è consultabile sul sito www.amsa.it e sulla App PULLamo.

Le informazioni sui materiali da conferire in modo differenziato sono consultabili sul sito www.amsa.it, sulla App PULLamo e sulle locandine che possono essere ritirate presso il Servizio Clienti, in Via Olgettina 25 a Milano

4.5. Raccolta differenziata "porta a porta" modalità e frequenza del servizio

I rifiuti solidi urbani provenienti da abitazioni residenziali e utenze non domestiche vanno conferiti dai cittadini secondo le modalità in vigore e negli appositi contenitori/sacchi di raccolta differenziata dislocati presso gli stabili a cui fanno capo le suddette abitazioni ed esercizi. A Milano, infatti, la raccolta dei rifiuti avviene porta a porta.



4.6. Modalità di conferimento

A Milano la raccolta rifiuti presso ogni stabile è articolata su due giorni alla settimana che possono essere:

- ✓ lunedì e giovedì
- ✓ martedì e venerdì
- ✓ mercoledì e sabato

Gli orari di conferimento (esposizione) dei rifiuti per le utenze domestiche possono essere:

- ✓ **utenze del “centro allargato”** (centro, semicentro e vie di ingresso in città): dal lunedì al venerdì, dalle h. 05:00 alle h. 05:40 al sabato dalle h. 06:00 alle h. 06:50; i contenitori devono essere ritirati da parte delle utenze non oltre le ore 10. In questo lasso di tempo AMSA effettuerà le operazioni di raccolta secondo le tempistiche indicate nel Contratto di servizio.
I rifiuti che, eventualmente, non venissero raccolti per causa di forza maggiore saranno raccolti in base ai tempi di recupero previsti dal Contratto di Servizio in essere.
- ✓ **utenze di “fascia esterna”** (tutte le località che non rientrano in centro allargato): dalle h. 07:00 alle h. 08:00; i contenitori devono essere ritirati da parte delle utenze non oltre le ore 13. In questo lasso di tempo AMSA effettuerà le operazioni di raccolta secondo le tempistiche indicate nel Contratto di servizio.
- ✓ I rifiuti che, eventualmente, non venissero raccolti per causa di forza maggiore saranno raccolti in base ai tempi di recupero previsti dal Contratto di Servizio in essere.

Alcune variazioni a quanto sopra descritto sono riportate nella vigente Ordinanza dirigenziale (reperibile in questa pagina <https://www.comune.milano.it/aree-tematiche/ambiente/rifiuti>), dove nel dettaglio sono indicate vie, tipologie di rifiuto e orari di esposizione dei rifiuti.

■ dalle 5,00 alle 5,40 del giorno del prelievo;
il sabato dalle 6,00 alle 6,50

■ dalle 7,00 alle 8,00 del giorno del prelievo



4.7. Raccolta differenziata per punti di conferimento sul territorio

La raccolta differenziata su tutto il territorio di Milano avviene prevalentemente con il sistema “porta a porta”. Tuttavia in tutta la città, in aree apposite, sono dislocati anche vari tipi di contenitori e campane per la raccolta differenziata di carta, vetro, indumenti usati, pile, farmaci scaduti, olio vegetale esausto e cartucce esaurite di toner.

Sono presenti altri punti di raccolta:

- ✓ le **Riciclerie**, aree attrezzate e custodite dove i cittadini possono portare tutti i materiali riciclabili (anche voluminosi come ad es. il vetro in lastre o gli imballaggi in cartone), rifiuti ingombranti, materiali inerti (macerie, sanitari, calcinacci, ecc.) o rifiuti urbani pericolosi.
 - L'accesso è gratuito ed è consentito con veicoli privati o con furgoni a noleggio, ai cittadini residenti o domiciliati muniti di documento di identità.
 - L'accesso è gratuito ed è consentito alle utenze commerciali con sede nel Comune di Milano che conferiscono con veicoli di capacità non superiore a 18 quintali di portata complessiva.
 - Le operazioni di scarico sono a cura dell'utente.

Importante: Per gli automezzi con capacità superiore ai 18 quintali è possibile scaricare, a pagamento, presso la piattaforma per i rifiuti situata in via Riccardo Lombardi 13, previa autorizzazione da richiedere al Numero Verde Commerciale Amsa 800.24.11.42.

- ✓ il "**Centro Ambientale Mobile**" (CAM) è una piattaforma ecologica mobile dove i cittadini possono portare Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE) come i piccoli elettrodomestici, pile, lampadine a basso consumo e neon ed inoltre anche oli vegetali, contenitori spray e cartucce toner. Ogni cittadino può portare i rifiuti scegliendo la postazione più vicina al proprio quartiere.

- ✓ **Contenitori** di diverse dimensioni dedicati:

a) Raccolta differenziata della carta e del vetro

Per servire i cittadini residenti negli stabili che non possono, per motivi strutturali, ospitare i cassonetti condominiali, Amsa ha creato alcuni punti di raccolta sul territorio comunale, attrezzati con una campana per il vetro ed una campana per la carta; lo svuotamento avviene con frequenza settimanale o quindicinale.

Il numero dei punti di raccolta sul territorio è in corso di razionalizzazione, anche alla luce del rilievo da parte di Amsa che alcune postazioni sono state utilizzate da terzi come punti di scarico abusivo di rifiuti.

b) Raccolta differenziata delle pile esaurite

Avviene attraverso appositi contenitori da banco custoditi presso i rivenditori, in particolare presso la grande distribuzione. La vuotatura è su richiesta da parte dell'utente al Servizio Clienti Amsa.

c) Raccolta differenziata dei farmaci scaduti

È realizzata con appositi contenitori custoditi presso le farmacie e le parafarmacie.

d) Raccolta differenziata degli indumenti usati

Un'importante raccolta differenziata con scopi di solidarietà, con l'utilizzo di contenitori stradali gialli. Le cooperative sociali raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclo.

e) Raccolta differenziata cartucce esaurite di toner

I cittadini possono consegnare, senza oneri di spesa, le cartucce esaurite per toner, nastri e cartucce per stampanti a getto d'inchiostro alle riciclerie Amsa, rispettando i limiti quantitativi stabiliti come

meglio risultanti dalla vigente Ordinanza per la raccolta differenziata dei rifiuti, oppure presso le cartolerie convenzionate con l'azienda, a fronte di un nuovo acquisto. L'elenco è disponibile presso il Servizio Clienti di Amsa.

f) Altri tipi di rifiuti

I cittadini possono portare le seguenti tipologie di rifiuti domestici alle Riciclerie:

- ✓ RAEE: apparecchiature refrigeranti (es. frigorifero, congelatore, condizionatore d'aria), grandi elettrodomestici bianchi (es. lavastoviglie, lavatrice), tv e monitor, piccoli elettrodomestici, apparecchiature informatiche, apparecchi d'illuminazione (lampadari), sorgenti luminose (lampade a basso consumo energetico, led e tubi fluorescenti)
- ✓ sfalci, ramaglie, potature (esclusa la Ricicleria Corelli)
- ✓ mobili ed ingombranti in legno
- ✓ attrezzature ed ingombranti in ferro
- ✓ lastre di vetro solo presso la Ricicleria di Via Riccardo Lombardi, 13.
- ✓ damigiane in vetro
- ✓ carta/cartone
- ✓ oli minerali
- ✓ oli e grassi vegetali
- ✓ batterie ed accumulatori al piombo
- ✓ contenitori di rifiuti chimici domestici (spray, solventi, vernici, insetticidi, ecc.)
- ✓ cartucce e rifiuti da stampa elettronica
- ✓ pile esauste
- ✓ pneumatici solo presso la Ricicleria di Via Riccardo Lombardi 13.

Un elenco dettagliato sulle tipologie di rifiuti e i quantitativi autorizzati presso le Riciclerie Amsa è presente sulla vigente Ordinanza Dirigenziale, che è reperibile sul sito del Comune di Milano – sezione Ambiente.

4.8. Servizi Amsa offerti a pagamento diretto

Amsa, oltre ai servizi istituzionali offerti alla città di Milano e definiti nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano, offre, a fronte di un corrispettivo, dei servizi integrativi per gli utenti che hanno particolari necessità riguardo a frequenze e modalità diverse dai normali servizi.

Amsa offre i seguenti interventi diversi di raccolta rifiuti o pulizia stradale di natura occasionale, regolati da accordi personalizzati per i clienti che desiderino fruirne:

- ✓ servizi di raccolta rifiuti o di pulizia in seguito a manifestazioni
- ✓ pulizia piazzali e parcheggi privati
- ✓ raccolta differenziata della carta e del cartone per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- ✓ raccolta differenziata del legno per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- ✓ raccolta rifiuti ingombranti direttamente presso l'abitazione

Per informazioni sulle modalità di esecuzione dei diversi servizi e relativi costi a carico della clientela, è possibile rivolgersi a:

- ✓ uffici commerciali di Amsa (per le Aziende 800.241142)
- ✓ commerciale@amsa.it
- ✓ sito www.amsa.it

5. *RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI*

Valorizzazione dei rifiuti riciclabili raccolti in modo differenziato

I rifiuti riciclabili raccolti in modo differenziato sono ceduti agli impianti di recupero e riciclaggio che aderiscono al Conai e ai consorzi di filiera. Le frazioni non recuperabili vengono avviate alla termovalorizzazione per recuperare energia e calore, presso impianti del Gruppo a2a.

La raccolta differenziata, il recupero e il riciclo dei rifiuti comportano benefici ambientali ed economici per il Comune di Milano e per i cittadini residenti.

6. *MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO*

Il Comune di Milano, oltre a quanto indicato nella descrizione dei principi di erogazione del servizio e di rapporto con gli utenti, si impegna a:

- ✓ effettuare in contraddittorio controlli prestazionali a campione per verificare il rispetto, da parte di Amsa, degli obblighi contrattuali per i quali sono previste penali in caso di comprovata inadempienza;
- ✓ verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini per i servizi forniti da Amsa: annualmente l'Amministrazione affida ad una società specializzata la rilevazione della qualità percepita da parte di un campione significativo di utenti e rappresentativo dei cittadini residenti e ne presidia l'organizzazione;
- ✓ condividere il questionario da utilizzare per l'indagine con le Associazioni dei Consumatori al fine di acquisire eventuali osservazioni e spunti;
- ✓ pubblicare sul proprio sito web i risultati delle indagini, pianificando con le Associazioni dei Consumatori incontri di presentazione sia degli esiti, sia delle eventuali azioni di miglioramento adottate per aumentare la soddisfazione dei cittadini;
- ✓ monitoraggio e analisi dei reclami pervenuti al Comune e inviati ad Amsa per acquisizione della risposta per il cittadino e analisi dei reclami pervenuti e gestiti da Amsa e trasmessi annualmente.

Riguardo ai servizi erogati nell'ambito del pubblico servizio di igiene urbana, Amsa, per continuare a dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

Qualità dei servizi e relativi controlli

Amsa si impegna a:

- ✓ effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Milano tramite l'ufficio Unità Igiene Ambientale effettua in contraddittorio controlli prestazionali a campione per verificare il rispetto da parte di Amsa degli obblighi contrattuali per i quali sono previste penali in caso di comprovata inadempienza;
- ✓ scegliere le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale;
- ✓ garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale;
- ✓ informare i cittadini in modo puntuale; il calendario dettagliato dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia della città è consultabile sul sito www.amsa.it;
- ✓ far rispettare la vigente Ordinanza sulla raccolta differenziata ed il Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni pecuniarie come previsto da disposizioni comunali al riguardo;

- ✓ eseguire diligentemente i servizi di pulizia sul territorio.

Amsa si impegna a:

- ✓ registrare in apposito database tutti le segnalazioni e i reclami ricevuti;
- ✓ nell'ottica della corretta applicazione dell'art.2, comma 461, della Legge Finanziaria 2008, a partecipare ad eventuali tavoli di lavoro, attivati dal Comune, con il Comune di Milano e le Associazioni Consumatori.

7. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

7.1. Per la gestione della TARI – Comune

Il Comune di Milano mette a disposizione dei contribuenti che necessitano di consulenza in merito alla TARI la possibilità di:

- prenotare appuntamenti presso sportelli telefonici e fisici, dislocati nei diversi Municipi della città. La prenotazione dell'appuntamento è possibile direttamente dal sito del Comune al link [Info Tributi - assistenza e appuntamenti - Comune di Milano](#) oppure tramite Fascicolo del cittadino oppure telefonando al Contact Center del Comune 020202
- chiedere informazioni e verifiche, utilizzando i form distinti in base alla tipologia di utenza (domestica e non domestica) e presenti sul sito al link comune.milano.it/tari oppure attraverso il servizio SCRIVI <https://www.comune.milano.it/scrivi>, da cui è possibile anche presentare un reclamo. Per informazioni e verifiche è possibile inoltre contattare il Contact Center 020202.

Dal servizio Scrivi è inoltre possibile chiedere informazioni, inviare segnalazioni o presentare un reclamo sulla gestione della pulizia e della raccolta di rifiuti da parte di AMSA.

Le comunicazioni e gli appuntamenti sono gestiti attraverso una piattaforma informatica (CRM) che ne consente il tracciamento univoco e il monitoraggio dei tempi di risposta.



7.2. Per la gestione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade – AMSA

Amsa mette a disposizione il sito internet www.amsa.it completo ed esaustivo attraverso il quale è possibile:

- ✓ Consultare i calendari di raccolta e pulizia

- ✓ Consultare il motore di ricerca “dovelobutto” per la corretta separazione dei rifiuti
- ✓ Effettuare richieste di informazioni o segnalazioni
- ✓ Prenotare la raccolta dei rifiuti ingombranti a bordo strada
- ✓ Richiedere l’attivazione dei servizi di raccolta
- ✓ Richiedere le attrezzature per la raccolta domiciliare

È anche disponibile uno sportello fisico situato presso la sede di Amsa in Via Olgettina 25, i cui orari sono consultabili sul sito www.amsa.it e presso il quale è possibile ritirare materiale informativo.

Inoltre, Amsa mette a disposizione un Numero Verde gratuito raggiungibile da rete fissa e da rete mobile attraverso il quale è possibile avere informazioni, effettuare una segnalazione e richiedere servizi.

7.3. Interventi per disservizi e riparazioni e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione e/o sostituzione

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, mediante sportello online o tramite e-mail.

La richiesta di riparazione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall’utente al gestore della raccolta e trasporto esclusivamente tramite il form presente alla sezione supporto. Solo gli amministratori condominiali possono richiedere le attrezzature a meno che non si tratti di abitazioni singole.

I cassonetti condominiali per la raccolta di carta, vetro e rifiuti organici sono consegnati da Amsa in comodato d’uso gratuito in numero sufficiente per il fabbisogno dell’utenza; i cassonetti devono essere lavati dall’utente.

8. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

8.1. Come presentare un reclamo al Comune

I reclami per la TARI e la richiesta scritta di rettifica degli importi possono essere presentati al Comune di Milano:

- Online collegandosi al sito Istituzionale alla pagina [Presenta un reclamo al Comune di Milano - Comune di Milano](#) oppure nella sezione SCRIVI <https://www.comune.milano.it/scrivi>

I reclami e le richieste sono gestiti attraverso una piattaforma informatica (CRM) che ne consente il tracciamento univoco e il monitoraggio dei tempi di risposta.

- Con “Modulo cartaceo”, disponibile alla pagina [Presenta un reclamo al Comune di Milano - Comune di Milano](#) o presso qualsiasi ufficio o sportello dell’Ente. Il modulo compilato deve essere presentato al Protocollo Generale o al protocollo di uno dei nove Municipi e all’utente verrà rilasciata una ricevuta. Anche i reclami pervenuti attraverso il modulo cartaceo vengono inseriti nel sistema CRM.

Il cittadino può presentare richiesta scritta di informazioni sempre dal canale online SCRIVI (<https://www.comune.milano.it/scrivi>), selezionando la tipologia di messaggio che intende inviare al Comune (**informazione, segnalazione, reclamo**).

Con le stesse modalità è inoltre possibile presentare un reclamo o una richiesta di informazioni al Comune per la gestione della pulizia e della raccolta di rifiuti da parte di Amsa.

Il cittadino può inviare un reclamo scritto o una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modello prestabilito purché indichi tutti i dati utili e obbligatori per la gestione della richiesta.

8.2. Come richiedere informazioni, effettuare una segnalazione o un reclamo ad Amsa

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<p>Numero Verde Servizio Clienti</p> <p>Richieste di informazioni sui servizi di raccolta e di pulizia della città e sul corretto smaltimento degli oggetti.</p> <p>Reclami e segnalazioni.</p> <p>Richieste di servizio e attivazioni nuove utenze,</p> <p>Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti.</p>	<p>800.332299</p> <p>Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>Costo della telefonata: gratuito.</p>	<p>Orario di disponibilità del servizio: continuativo</p> <p>Tempo massimo di attesa: 5min.</p> <p>Tempo medio di attesa: 2 min.</p> <p>Amsa si riserva, in caso di picchi straordinari di traffico telefonico, di attivare un servizio di recall.</p>
<p>Servizio Clienti: corrispondenza</p> <p>Domande su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento e recupero • Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard • Segnalazioni relative a problemi sul territorio. 	<p>Indirizzo: Via Olgettina, 25 20132 Milano dal lunedì al venerdì 9.00 -17.00 fax 02-27298276</p> <p>servizioclienti@amsa.it</p> <p>www.amsa.it</p>	<p>Tempo massimo di risposta 30 gg solari dalla data di ricezione del reclamo.</p> <p>Tempo medio di risposta 7 gg.</p>
<p>Servizio Clienti: sportello fisico</p> <p>Ritiro materiale informativo</p>	<p>sede di Amsa in Via Olgettina 25 orari consultabili sul sito www.amsa.it</p>	
<p>Sito internet</p> <p>Permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segnalare situazioni di degrado ambientale (cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive) • Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti • Essere aggiornati sui giorni di raccolta e di spazzamento strade • Prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti • Sfruttare la geolocalizzazione per verificare la presenza più 	<p>www.amsa.it</p>	<p>I contenuti vengono verificati ed aggiornati (se necessario) ogni 15 gg.</p>

vicina di riciclerie ed altri servizi sul territorio		
<p>App PULlamo</p> <p>Applicazione che permette in qualsiasi luogo ed in qualsiasi momento di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segnalare situazioni di degrado ambientale (cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive) • Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, grazie ad un completo e rapido motore di ricerca • Essere aggiornati sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, grazie al completo calendario integrato • Prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti • Sfruttare la geolocalizzazione per verificare la presenza più vicina di riciclerie ed altri servizi sul territorio 	Applicazione per smartphone e tablet scaricabile gratuitamente.	

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo per la raccolta e il trasporto dei rifiuti e lo spazzamento e lavaggio delle strade è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto 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 la risposta;

b) i dati identificativi dell'utente:

- ✓ il nome, il cognome;
- ✓ il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- ✓ il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- ✓ l'indirizzo a cui si riferisce il reclamo.

Amsa adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo esclusivamente quando è accertato che si tratti di un mancato servizio da parte del gestore stesso.

8.3. La risposta al reclamo

COMUNE

Il Comune si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni entro trenta (30) giorni dal ricevimento. La risposta motivata, completa, chiara e comprensibile è formulata dalla Direzione Competente e inviata all'utente all'indirizzo indicato.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

AMSA

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

1. Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.
2. Il cittadino può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi, formulando un reclamo ad Amsa attraverso i canali citati all'art. 8.2.
3. Il cittadino deve fornire tutte le informazioni in suo possesso utili per la verifica e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dall'azienda. Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Customer Center che risponderà entro 30 giorni solari dalla data di ricezione dello stesso. I termini per la risposta decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte di Amsa.
4. Nella risposta scritta Amsa indicherà al cittadino consumatore non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti e i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Al cittadino verrà sempre inviata risposta, se necessario.
5. Amsa ha stipulato una polizza di assicurazione idonea alla copertura dei rischi derivanti da danni che i suoi automezzi o il personale possano involontariamente produrre a terzi nel corso del loro lavoro istituzionale.

Le denunce di eventuali danni vanno inoltrate ai seguenti indirizzi Amsa:

Per danni in seguito a incidenti stradali

A2A S.p.A
Uff. Claims Management
Corso di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
e-mail: gestione.sinistri.rc.auto@amsa.it

Per altri danni

A2A S.p.A
Uff. Claims Management
Corso di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
e-mail: gestione.sinistri.diversi@amsa.it

ALLEGATO 1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO

La seguente tabella indica gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dai 4 schemi regolatori individuati da Arera nel TQRIF

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	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.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	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	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%

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.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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.	70%	80%	90%

ALLEGATO 3 – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

**ADOC - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIALE MARELLI, 497 - 20099 MILANO - TEL: 02 24416371**

**CITTADINANZATTIVA - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA RIVOLI, 4 - 20121 MILANO**

**FEDERCONSUMATORI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA PALMANOVA, 22 - 20132 MILANO**

**LEGA CONSUMATORI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E NAZIONALE:
VIA DELLE ORCHIDEE, 4/A - 20147 MILANO**

È INOLTRE POSSIBILE RIVOLGERSI AGLI UFFICI DI ALTRE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO SEDI PRESENTI SUL TERRITORIO REGIONALE.

**ACU - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
PIAZZALE LORETO, 11 – 20131 MILANO**

**ADICONSUM - SEDE TERRITORIALE PER MILANO:
VIA ALESSANDRO TADINO, 23 20124 MILANO
SEDE REGIONALE VIA VIDA, 10 - 20127 MILANO**

**ADUSBEF - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA BESANA, 2 - 20122 MILANO**

**ALTROCONSUMO - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E NAZIONALE:
MAIL: RAPPRESENTANTELOMBARDIA@ALTROCONSUMO.IT
VIA VALASSINA, 22 - 20159 MILANO**

**ASSOUTENTI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA PINTURICCHIO, 21 - 20133 MILANO**

**LA CASA DEL CONSUMATORE - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E NAZIONALE
VIA BOBBIO, 6 - 20144 MILANO**

**CODACONS - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA GRAN SASSO, 10 - 20131 MILANO**

**CODICI – SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA BEZZECA, 3 - 20135 MILANO**

**CONFCONSUMATORI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
VIA DE AMICIS,17 - 20123 MILANO**

MOVIMENTO CONSUMATORI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE: VIA PEPE, 14 - 20159 MILANO

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE: VIA VIDA, 7 - 20127

**UNIONE DIFESA CONSUMATORI - SEDE TERRITORIALE PER MILANO E PROVINCIALE:
VIALE ESPINASSE, 160 20156 MILANO**

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
SEDE TERRITORIALE PER MILANO E REGIONALE:
C.SO LODI, 8/A - 20135 MILANO**

**KONSUMER
VIA CENISIO, 32- 20154 MILANO**

**CODICI LOMBARDIA
VIA BEZZECA, 3, 20135 MILANO MI**

ALLEGATO 4 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*; è l’atto normativo che introduce per la prima volta in Italia il concetto di *“Carta dei Servizi”* dotata di standard di qualità
- **Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163** *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla **L. 11 luglio 1995, n. 273**; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni
- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale
- **D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158** *“Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani”*.
- **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 Lgs. 3 aprile 2006, n. 152** *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.: costituisce un testo unico delle norme in materia di tutela ambientale e gestione dei rifiuti.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- **Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138** *“Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo”* che istituisce l’Ente di governo dell’Ambito
- **Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1**, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*
- **D. Lgs 4 marzo 2013, n. 33**, art 32 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* (titolo così sostituito dall’art. 1, comma 1, **D.Lgs. n. 97 del 2016** *“Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”*); prevede che le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblichino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici

- **Legge 27 dicembre 2013, n. 147 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”**; ai sensi dell’articolo 1, commi 639 e 651, istituisce la TARI, **tassa sui rifiuti**, 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). La Tari è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore
- **Regolamento TARI per applicazione della tassa sui rifiuti**: approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 23 giugno 2014 e successive modificazioni ed integrazioni
- **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; definisce all’articolo 2, comma 1, lettera c) il concetto di utenza da intendersi come l’immobile o area soggetta a tariffazione
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”**; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF** “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”: adotta il **TITR** “Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti”
- **Decreto Lgs. 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 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”;
- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”: adotta il **TQRIF** “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Deliberazione c.c n. 37 del 02/05/2022** “Approvazione del Piano economico finanziario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, anche differenziati, del Comune di Milano – Anno 2022-2025, ai fini dell’applicazione del relativo tributo comunale (tari) - anno 2022 – e individuazione dello schema regolatorio di riferimento ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021 di ARERA, 363/2021/R/RIF;
- **Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale** approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 118 del 6 novembre 2000 e modificato con deliberazione del Consiglio comunale n. 20 del 26 marzo 2002.