

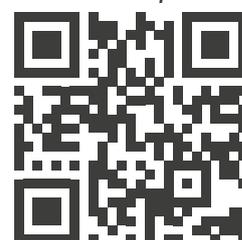


COMUNE DI
MONZA

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

APPALTO 2021-2026
EDIZIONE APRILE 2024

www.monzapulita.it



Sommario

- 3** | *Premessa*
| *Glossario e riferimenti normativi*
- 6** | *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*
- 7** | *Principi fondamentali*
- 10** | *L'impegno del Comune*
| *L'impegno del Gestore*
- 11** | *L'impegno dei cittadini di Monza*
| *Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi*
- 12** | *Progetti di educazione ambientale*
| *Obblighi di servizio riguardanti la gestione della tari*
- 14** | *Modalità di effettuazione del servizio di gestione operativa dei rifiuti*
- 21** | *Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio strade*
- 23** | *Punti di contatto con l'utente*
| *Punti di contatto con l'utente inerenti al servizio*
- 24** | *Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio di gestione TARI*
- 25** | *Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio operativo di gestione rifiuti*
- 26** | *Modulo per segnalazioni e reclami*
- 32** | *Certificazioni in possesso del gestore dei servizi, Impresa Sangalli*

Premessa

Il Comune di Monza 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.

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:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- identifica gli obblighi di servizio, gli standard minimi di qualità e gli indicatori per la loro valutazione;
- definisce le procedure di reclamo attivabili dagli utenti.

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 Monza (escluso il territorio del Parco di Monza per quanto riguarda lo spazzamento manuale e meccanico).

Le istanze di attivazione del servizio verranno inoltrate da parte del gestore del rapporto con gli utenti (Comune di Monza) verso il gestore delle attività di raccolta e trasporto (Impresa Sangalli) con periodicità minima pari a due volte alla settimana, con modalità idonee ad assicurare la tracciabilità dei flussi informativi e la trasmissione dei soli dati pertinenti alle finalità previste da tale obbligo.

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. controllo e accertamento, riscossione (incluse le attività di invio degli avvisi di pagamento);
 - 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;
- **ARERA** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica **28 dicembre 2000**, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all’emergenza da COVID- 19”;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, trasmesso all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito 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;
- **piattaforma ecologica** è il luogo, presidiato, dove le utenze domestiche e le utenze non domestiche possono portare i rifiuti che per quantità, qualità o dimensione non possono essere consegnati agli altri servizi;
- **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 scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati, osservazioni circa la determinazione degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **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 sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **sportello online**: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
 - **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13;
 - **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'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 652, legge 147/13;
 - **tempo di recupero**: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
 - **TITR**: Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, emanato da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
 - **TQRIF**: Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani, emanato da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
 - **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 redatta in ottemperanza alla Delibera Arera 15/2022/R/Rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF il Comune di Monza ha posizionato la gestione nello Schema I, al momento della redazione della presente carta.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli allegati 2 e 3.

In aggiunta, il Comune di Monza ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento di cui all'Allegato 3.

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

a. nel Comune di Monza, per le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:

- I. all'attivazione, variazione o cessazione delle utenze
- II. alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
- III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
- IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
- V. alle modalità di pagamento, rettifica degli importi non dovuti;

b. nell'Impresa Sangalli Giancarlo & C. Srl per le attività di raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:

- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- II. al ritiro dei rifiuti
- III. agli interventi per disservizi e per la consegna e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio

Dove trovare la carta della qualità

La Carta viene revisionata con cadenza biennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato ad Aprile 2024

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sui siti www.monzapulita.it e www.comune.monza.it gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (fatture, volantaggio, App, etc....).

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

- scaricarla dal sito www.monzapulita.it
- scaricarla dal sito www.comune.monza.it
- richiederla presso gli uffici Comunali – Servizio Gestione dei Rifiuti Urbani e Tutela Ambientale Via Procaccini, 15
- richiederla presso il gestore Impresa Sangalli, che ha sede in Monza, viale Enrico Fermi 35

Principi fondamentali

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/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2. Imparzialità

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

3. Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune di Monza 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.

4. Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Monza adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi incentivi alle 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;
- attività di formazione diffusa, quali, corsi di compostaggio domestico rivolti ai cittadini

5. Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune di Monza 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 di Monza, 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.

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 Monza si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del **TITR** e del **TQRIF** in relazione alla:

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

7. Privacy

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito “Regolamento Privacy”), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Il Comune di Monza, con sede in piazza Trento e Trieste - 20900 Monza (MB), in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali da Lei forniti, per iscritto o verbalmente e liberamente comunicati (Art. 13.1.a Regolamento 679/2016/UE), e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'Interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali

2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati a questo indirizzo: dpo@comune.monza.it.

È possibile verificare l'informativa completa su <https://www.comune.monza.it>

3. Perché vengono trattati i dati personali?

I dati personali vengono trattati esclusivamente ai fini della fornitura di servizi e informazioni relative alle attività erogate dal Gestore.

4. Quali dati personali sono trattati?

- Sono trattate le seguenti categorie di dati:
- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, CF/P.IVA);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

5. Come sono trattati i dati

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.

6. Per quanto tempo i dati sono conservati?

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare i reclami per 10 anni dall'evasione del reclamo.

In caso di contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati, potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

¹Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

7. A chi sono comunicati i dati personali?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione basata unicamente su trattamenti automatizzati;
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i Suoi diritti potrà inviare richiesta scritta, munita di documento d'identità e il codice fiscale, al Titolare del trattamento o al Responsabile della Protezione dei Dati, indicando Impresa Sangalli destinataria della richiesta.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.

8. Da quale fonte hanno origine i dati personali?

Tutti i dati personali necessari alla gestione della richiesta sono da lei conferiti, osservati dal Titolare, ovvero raccolti da altri soggetti (es. partner per l'esecuzione delle attività commerciali) e il mancato conferimento preclude la possibilità di richiedere servizi.

9. I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.

L'impegno del Comune

Le Guardie Ecologiche Volontarie del Comune di Monza

La Regione Lombardia riconosce la funzione del volontario per la salvaguardia dell'ambiente e favorisce la partecipazione dei cittadini alla difesa del patrimonio naturale e paesistico e alla diffusione di una cultura attiva e di condotte improntate alla sostenibilità ambientale, integrandone l'attività nel quadro delle pubbliche funzioni come membri del servizio volontario di vigilanza ecologica, di seguito denominati guardie ecologiche volontarie (GEV), organizzato dagli enti. Il servizio volontario di vigilanza ecologica è istituito per favorire la formazione di una coscienza civica di rispetto e di interesse per la natura, la biodiversità e il territorio, per la loro tutela e per una gestione razionale e sostenibile delle risorse ambientali, improntate sui principi di precauzione e prevenzione richiamati dal decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 "Norme in materia ambientale".

Il servizio volontario di vigilanza ecologica è prestato in forma personale e gratuita, salvo il rimborso delle spese autorizzate, e non dà luogo alla costituzione di rapporto di lavoro. A Monza il Corpo delle guardie ecologiche è stato istituito nel 2004 (Delibera della Giunta comunale n. 779 dell' 8/7/2004). Il servizio di vigilanza ecologica è attuato principalmente attraverso le seguenti funzioni e attività, svolte dalle guardie ecologiche volontarie:

- informazione sulle disposizioni vigenti in materia di tutela ambientale,
- divulgazione di buone pratiche ambientali e condotte di rispetto e cura per i beni ambientali, anche nell'ottica di tutela della salute pubblica,
- vigilanza sui fattori, sulle componenti ambientali e sull'ambiente al fine di prevenire, segnalare o accertare a norma della legge regionale 1 febbraio 2012 n.1 fatti e comportamenti sanzionati dalla normativa in materia ambientale,
- collaborazione con le autorità competenti per la raccolta di dati e informazioni relativi all'ambiente e per il monitoraggio ambientale, per le operazioni di pronto intervento e di soccorso in caso di emergenza o di disastri di carattere ecologico e in materia di educazione ambientale e interazione con i cittadini attraverso un approccio educativo e divulgativo finalizzato a promuovere la sostenibilità ambientale. Al fine di tutelare e conservare la biodiversità, le guardie ecologiche volontarie collaborano alle attività di promozione e realizzazione di interventi di conservazione anche degli habitat naturali e per la salvaguardia delle specie tutelate dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

L'impegno del Gestore

Sulla base del Contratto di Servizio per la disciplina del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e igiene urbana sottoscritto dal Comune di Monza e Impresa Sangalli, il Gestore si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia. Il Comune di Monza effettua controlli, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali ed applica, in caso di comprovata inadempienza, le penali previste all'art. 23 del Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di Monza e Impresa Sangalli;
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale;
- far rispettare le ordinanze Comunali, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie che saranno comminate dal Comune nel caso di inosservanza, e informare i cittadini in modo puntuale;
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti eco-compatibili;
- garantire il supporto complessivo per le persone in difficoltà/fasce deboli.
- fornire supporto alle utenze impiegando informatori ambientali, allo scopo formati, da utilizzare secondo piani definiti con il Comune.

L'impegno dei cittadini di Monza

Monza pulita, vivibile e autonoma nella gestione dei propri rifiuti è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione e dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nelle ordinanze Comunali per la gestione dei rifiuti urbani e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, disponibile sul sito www.monzapulita.it nella sezione Raccolta differenziata;
- utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti, quali pile, farmaci, indumenti usati, olii esausti;
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi stabiliti dall'ordinanza e specificati nel calendario di zona, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti;
- esporre a bordo strada ed in corrispondenza del proprio civico/pertinenza esclusivamente i i contenitori rigidi (mastelli e bidoni carrellati) e i sacchi rossi per il secco residuo dotati di codici a barre e microchip forniti dal Comune, così come i sacchi gialli per la plastica, sempre forniti dal Comune pur se non dotati di codici a barre o microchip;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, sfalci verdi e gli inerti, ma utilizzare il servizio di prenotazione del Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso la Piattaforma Ecologica;
- usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non gettare per terra i mozziconi di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015) e nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini getta rifiuti;
- contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili;
- Le ordinanze Comunali può essere scaricata dai siti internet: www.monzapulita.it e www.comune.monza.it

Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Monza, il Gestore si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini

La Customer Satisfaction dei servizi erogati dal Gestore

Il contratto con il Gestore Impresa Sangalli ha durata di 5 anni a decorrere dal 1/06/2021 con opzione di estensione di ulteriori 2 anni condizionata al raggiungimento dell'obiettivo prefissato del 70% di raccolta differenziata ed all'esito complessivamente positivo delle indagini di customer satisfaction sull'esecuzione dei servizi erogati la cui valutazione e realizzazione, nel secondo, terzo e quarto anno di esecuzione dei servizi, sarà realizzata a cura del Comune di Monza con spese a carico dell'Amministrazione Comunale.

Progetti di educazione ambientale

Impresa Sangalli collabora con le Direzioni Didattiche per promuovere all'interno degli Istituti Scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate ai rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri svolti negli Istituti, durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati.

Durante gli interventi di educazione ambientale, l'Operatore del Gestore consegna materiale informativo specifico. Il Gestore è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e a istituire, con la collaborazione del personale docente e ausiliario, le più idonee modalità di Raccolta Differenziata all'interno della scuola. Il Comune di Monza, Assessorato all'Ambiente e Assessorato all'Istruzione, in collaborazione con il Gestore, organizza per ogni anno scolastico specifici progetti.

Si tratta di progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado, finalizzati a diffondere la prevenzione dei rifiuti, la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la promozione della Raccolta Differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati dal Gestore.

Tra le attività da fornire, nell'ambito dell'offerta formativa proposta annualmente dal Gestore, vi sono i Piani per l'organizzazione della raccolta differenziata a scuola, da sviluppare attraverso incontri con il corpo docente, il personale di supporto e gli alunni.

Obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI

1. Il Comune di Monza 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 Monza, con delibera consultabile e scaricabile al link www.comune.monza.it. Il regolamento TARI applica e disciplina il tributo per la copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

2. 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 Monza entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile e comunque non oltre i termini di legge, ovvero il 30 giugno dell'anno successivo. Occorre compilare l'apposito modulo in versione cartacea, scaricabile dalla pagina www.comune.monza.it e disponibile presso gli sportelli fisici, inviando successivamente:

- a **mano** presso l'Ufficio di Via Arosio 15 (solo previo appuntamento Aperto da fissare tramite l'Agenda C'è Posto)
- tramite **PEC** esclusivamente all'indirizzo monza@pec.comune.monza.it (non inviare da PEC a e-mail)
- tramite **e-mail** all'indirizzo tributosuirifiuti@comune.monza.it secondo le seguenti istruzioni: modalità presentazione istanze (formato PDF - 750 KB). (non inviare PEC all'indirizzo mail ordinario)

Inoltre, è possibile compilare l'apposito modulo direttamente online: Se possiedi lo SPID o la Carta Identità Elettronica, allora è possibile procedere all'iscrizione/variazione/cessazione nei ruoli della TARI tramite l'invio di istanze dal cassetto fiscale del Comune di Monza.

3. 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 novanta (90) giorni solari dalla data di variazione o cessazione nell'occupazione o detenzione dei locali e comunque non oltre i termini di legge, ovvero il 30 giugno dell'anno successivo. Occorre compilare l'apposito modulo in versione cartacea, scaricabile dalla pagina www.comune.monza.it e disponibile presso gli sportelli fisici, inviando successivamente:

- a **mano** presso l'Ufficio di Via Arosio 15 (solo previo appuntamento Aperto da fissare tramite l'Agenda C'è Posto)
- tramite **PEC** esclusivamente all'indirizzo monza@pec.comune.monza.it (non inviare da PEC a e-mail)

- tramite **e-mail** all'indirizzo tributosuirifiuti@comune.monza.it secondo le seguenti istruzioni: modalità presentazione istanze (formato PDF - 750 KB). (non inviare PEC all'indirizzo mail ordinario)

Inoltre, è possibile compilare l'apposito modulo direttamente online:

Se possiedi lo SPID o la Carta Identità Elettronica, allora è possibile procedere alla variazione/cessazione nei ruoli della TARI tramite l'invio di istanze dal cassetto fiscale del Comune di Monza. Le richieste di variazione e/o cessazione del servizio comportano una modifica dell'importo da addebitare all'utente a partire dal giorno in cui termina l'occupazione, la detenzione o il possesso, a condizione che il contribuente presenti la relativa dichiarazione nel termine di 90 giorni e comunque entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo. Se la dichiarazione di cessazione e/o variazione è presentata in ritardo si presume che l'utenza sia cessata alla data di presentazione, salvo prova contraria con idonea documentazione.

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

- 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.
- Modalità e strumenti di pagamento
La Tassa sui rifiuti (TARI) attualmente può essere pagata mediante F24, presso gli sportelli di banche convenzionate e delle Poste Italiane
- 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 Monza è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- 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 seguito di istanza presentata dal cittadino e verifiche della posizione contributiva da parte del Comune di Monza.
- Ritardato o omesso pagamento
Al contribuente, che non versi alle prescritte scadenze le somme indicate nell'invito di pagamento, viene notificato a mezzo di raccomandata A.R. un avviso di sollecito. Tale provvedimento indicherà la somma da versare, con addebito delle spese di notifica e l'avvertenza che, in caso di inadempimento si applicherà la sanzione per omesso/parziale pagamento oltre agli interessi di mora.
Nel caso in cui il contribuente, anche in seguito alla notifica dell'avviso di sollecito, non provveda a regolarizzare la propria posizione contributiva viene notificato, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, un accertamento per omesso o insufficiente pagamento con applicazione della sanzione di legge.
In caso di mancato pagamento dell'avviso di accertamento, scaduto il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso, si procederà alla riscossione coattiva di quanto complessivamente dovuto, con aggravio di ulteriori spese di riscossione ai sensi del comma 792 art. 1 della L. 160/2019.
Gli interessi sono quelli legali, tali interessi sono calcolati sui giorni di ritardo che vanno dal giorno successivo alla scadenza fino al giorno di effettivo versamento.

Modalità di effettuazione del servizio di raccolta dei rifiuti

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune e nelle Ordinanze Comunali rese disponibili nell'area Download del portale www.monzapulita.it

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti nel periodo diurno e notturno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e in quello dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

RACCOLTA PORTA A PORTA

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate, sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate. Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario di Monza.

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza di seguito riportata nel calendario di raccolta disponibile al link: www.monzapulita.it ;
- gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;
- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "Rifiuto non ritirato in quanto non conforme".

UMIDO

- **Scarti dei cibi in genere**

Cibi avanzati e avariati in genere, bucce di frutta e scarti di verdura, ossi, lische, gusci di uova e di crostacei, noccioli, pane raffermo;

- **Altro da cucina**

Filtri del the, delle tisane e della camomilla, fondi di caffè, capsule del caffè biodegradabili (in Mater-Bi), tovaglioli di carta e tappi di sughero, piatti, bicchieri e posate compostabili (in Mater-Bi o in cartoncino) e con marchio Ok compost/compostabile CIC, shopper compostabili (in Mater-Bi), fiammiferi di legno, stuzzicadenti di legno, cartoni della pizza e delle uova (se sporchi e con residui di cibo, spezzettati);

- **Scarti dei cibi in genere**

Con l'umido si possono buttare anche lettiere di animali domestici, se naturali e biodegradabili/compostabili.

Gli utenti conferiscono il rifiuto Umido nel **mastello o nel bidone con coperchio marrone**, nei quali si mettono i sacchetti in Mater-Bi pieni.

Contenitori rigidi grigi con coperchio marrone

	Biopattumiere 10 litri	Mastelli 30 litri	Bidoni 120 - 240 - 360 litri
Famiglie (Utenze domestiche)	1 per utenza		
Utenze in unità con 1-4 Utenze		1 per utenza	
Utenze in unità con 5 e più Utenze			In base al numero di Utenze
Piccole Utenze Non Domestiche		1 per utenza	
Grandi Utenze Non Domestiche (*)			In base a necessità

(*) Utenze Non Domestiche che gestiscono i propri rifiuti in autonomia (senza utilizzare contenitori condominiali comuni) e i cui rifiuti sono volumetricamente eccedenti quelli conferibili mediante mastelli. Queste Utenze possono richiedere bidoni, il cui numero e volume vanno definiti con il Gestore dei servizi

CARTA E CARTONE

- **Imballaggi in carta, cartone e cartoncino**

buste e sacchetti, scatole e scatolette, imballaggi in cartoncino (tipo quelli delle uova o quelli della pizza, purché puliti e privi di residui), piatti e bicchieri di carta/cartoncini (anche sporchi, ma privi di liquidi e senza residui di cibo);

- **Altro**

fogli e volantini, tabulati, giornali e riviste, quaderni e libri, asciugamani di carta se in pura cellulosa;

- **Imballaggi in Tetrapak**

del latte, di succhi di frutta, di altre bevande.

Gli utenti conferiscono il rifiuto di Carta o Cartone nell'apposito **mastello o bidone con coperchio blu**. (Gli scatoloni vanno rotti o piegati. Se utilizzati per contenere altra carta, il loro peso non deve superare gli 8 kg. Meglio sciacquare i contenitori in Tetrapak, prima di buttarli).

Contenitori rigidi grigi con coperchio blu

	Mastelli 30 litri	Bidoni 120 - 240 - 360 litri
Utenze in unità con 1-4 Utenze	1 per utenza	
Utenze in unità con 5 e più Utenze		In base al numero di Utenze
Piccole Utenze Non Domestiche	1 per utenza	
Grandi Utenze Non Domestiche (*)		In base a necessità

(*) Utenze Non Domestiche che gestiscono i propri rifiuti in autonomia (senza utilizzare contenitori condominiali comuni) e i cui rifiuti sono volumetricamente eccedenti quelli conferibili mediante mastelli. Queste Utenze possono richiedere bidoni, il cui numero e volume vanno definiti con il Gestore dei servizi

VETRO

- **Imballaggi in vetro**

Bottiglie, vasetti e barattoli, flaconi (anche quelli dei medicinali, ma vuoti);

- **Altro**

Bicchieri (anche rotti), ma non quelli di cristallo.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo nel **mastello o bidone con coperchio verde**.

Contenitori rigidi

	Mastelli 30 litri	Bidoni 120 - 240 - 360 litri
Utenze in unità con 1-4 Utenze	1 per utenza	
Utenze in unità con 5 e più Utenze		In base al numero di Utenze
Piccole Utenze Non Domestiche	1 per utenza	
Grandi Utenze Non Domestiche (*)		In base a necessità

PLASTICA E LATTINE

• Imballaggi in plastica

Barattoli, blister (confezioni sagomate rigide), bottiglie, buste, piccole cassette, cellophane, coperchi e tappi, flaconi e dispenser per la pulizia della casa e personale, pellicole per alimenti e film da imballaggio (Come quelli delle confezioni multiple di acqua e anche quelli con le bolle d'aria), polistirolo (vaschette e componenti per imballaggio di piccole dimensioni), reti per frutta e verdura, sacchetti e shopper (quelli della spesa), scatole, vaschette per cibi, vasetti dello yogurt, tubetti del dentifricio;

• Altro in plastica

Piatti e bicchieri di plastica, grucce appendiabiti di plastica, vasi;

• Imballaggi metallici

barattoli, lattine, vaschette e scatolette, coperchi e tappi, fogli di alluminio, tubetti del dentifricio, grucce appendiabiti in metallo;

• Altro in metallo

Oggetti domestici non ingombranti come pentole, mestoli e simili.

Gli utenti espongono il rifiuto in plastica/lattina nei **sacchi gialli semitrasparenti** forniti dal Comune (alle utenze domestiche), oppure in sacchi simili dei quali le utenze possono approvvigionarsi autonomamente.

SECCO RESIDUO

Con il **"Secco Residuo"** si buttano i rifiuti che restano dopo aver fatto bene la raccolta differenziata e che non sono riciclabili né pericolosi.

Si tratta di Rifiuti NON riciclabili e NON pericolosi

- guarnizioni, gomma, cassette audio e video, CD, DVD e relative custodie, siringhe e aghi (con tappo), garze e cerotti, guanti e mascherine, rasoi, cotton fioc, spazzolini da denti, pettini e spazzole, capelli, sigarette e mozziconi, posate e altri oggetti di plastica, cannucce, penne, carta sporca di detersivi o sostanze chimiche, carta oleata, da forno, carbone, vetrata o plastificata, scontrini fiscali, oggetti di cristallo, vetro pyrex, porcellana, ceramica e terracotta, vecchi indumenti e stracci, flaconi di cosmetici scaduti, se contenenti il prodotto, accendini esauriti, polvere del pavimento, segatura, deiezioni di animali e lettiere chimiche, chewing-gum, pannolini e pannoloni (se è non stata richiesta la raccolta dedicata), assorbenti, custodie per telefonini e tablet, nastro adesivo, nastri e fiocchi, fazzoletti sporchi (purchè non impregnati di sostanze pericolose).

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nei **sacchi rossi semitrasparenti taggati** forniti dal Comune alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno sul contenitore (mastello, bidone o sacco) un adesivo ufficiale del Comune.

(*) Utenze Non Domestiche che gestiscono i propri rifiuti in autonomia (senza utilizzare contenitori condominiali comuni) e i cui rifiuti sono volumetricamente eccedenti quelli conferibili mediante sacchi. Queste Utenze possono richiedere bidoni, il cui numero e volume vanno definiti con il Gestore dei servizi

SERVIZI A RICHIESTA PER LE SOLE UTENZE DOMESTICHE

Raccolta porta a porta dei TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)

- Pannolini e pannoloni.

Si possono buttare con quelli secchi residui, ma per le famiglie e alcune utenze non domestiche con necessità di raccolta frequente (asili nido e residenze per anziani) è disponibile il servizio dedicato, su iscrizione.

L'esposizione avviene in strada: mastello o bidone con coperchio beige. **Prima di essere inseriti nel mastello o nel bidone, i materiali vanno rigorosamente contenuti in sacchetti o sacchi ben chiusi.**

INGOMBRANTI, GRANDI R.A.E.E., PICCOLI INERTI

Gli utenti conferiscono il rifiuto in **STRADA, su prenotazione.**

- **Ingombranti**
Oggetti e materiali ingombranti in genere: mobili, materassi e reti, infissi, vetri, sanitari in ceramica;
- **R.A.E.E.**
Frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, televisori, stampanti e schermi.
- **Piccoli inerti**
Solidi da piccole demolizioni domestiche: piccoli lavabi, bidet e simili.

Obblighi. Il Gestore effettua il servizio di ritiro entro 7 giorni dalla prenotazione.

Nel corso di ogni intervento di ritiro, il Gestore è tenuto a prelevare un numero massimo di 5 pezzi.

In caso di oggettiva difficoltà motoria da parte dell'utenza, con impossibilità di supporto da parte di altra persona (parente, vicino), il Gestore è tenuto a prelevare i materiali esposti non su strada, ma al piano (gli operatori non possono accedere all'interno delle abitazioni).

Gli Utenti possono prenotare il ritiro:

- chiamando il numero verde 800 774 998,
- in alternativa, compilando il modulo digitale online disponibile sul portale www.monzapulita.it (menu Servizi a richiesta / Porta a porta su prenotazione, <https://www.monzapulita.it/prenotazione-servizi.php>).

SFALCI VERDI DEL GIARDINO

- Fogliame, rami, erba, fiori e piante appassite.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in **STRADA, su prenotazione seguendo le indicazioni ricevute al momento della prenotazione.** (erba e fogliame vanno raccolti in sacchi, le ramaglie in fascine lunghe max 1 metro, si possono usare anche cesti. Massimo 15 pezzi tra sacchi, cesti e fascine).

Obblighi. Il Gestore effettua il servizio di ritiro entro 7 giorni dalla prenotazione.

Nel corso di ogni intervento di ritiro, il Gestore è tenuto a prelevare un numero massimo di 5 pezzi.

In caso di oggettiva difficoltà motoria da da parte dell'utenza, con impossibilità di supporto da parte di altra persona (parente, vicino), il Gestore è tenuto a prelevare i materiali esposti non su strada, ma al piano (gli operatori non possono accedere all'interno delle abitazioni)

Gli utenti conferiscono il rifiuto in STRADA, per un massimo di 12 ritiri/anno, su prenotazione seguendo le indicazioni ricevute al momento della prenotazione.

Gli Utenti possono prenotare il ritiro:

- chiamando il numero verde 800 774 998,
- in alternativa, compilando il modulo digitale online disponibile sul portale www.monzapulita.it (menu Servizi a richiesta / Porta a porta su prenotazione, <https://www.monzapulita.it/prenotazione-servizi.php>).

SERVIZI A RICHIESTA PER LE SOLE UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche, in particolar modo quelle commerciali, possono usufruire di servizi di ritiro porta a porta a loro dedicati, ovvero delle raccolte:

- degli imballaggi di cartone,
- delle cassette in legno,
- delle cassette in plastica,
- degli oli e grassi esausti di cucina,
- nonché, solo per asili nido e residenze per anziani, della raccolta di pannolini/pannoloni.

Tali servizi sono a iscrizione, che va effettuata mediante la compilazione del modulo digitale online su portale www.monzapulita.it / Servizi a richiesta / Porta a porta con iscrizione.

COME RICHIEDERE I CONTENITORI RIGIDI (MASTELLI, BIDONI)

Le utenze iscritte al ruolo TARI del Comune di Monza possono richiedere i contenitori (sia di prima consegna che a sostituzione/integrazione di quelli già disponibili) compilando il modulo digitale online disponibile sul portale www.monzapulita.it (botone rosso Richieste attrezzature).

PUNTI DI CONFERIMENTO

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati. L'ubicazione dei contenitori è riportata sul portale www.monzapulita.it/Punti di consegna (mappatura).

Pile

Pile e batterie a stilo rettangolari, quadrate, tonde (escluse quelle dell'automobile).

La raccolta è del tipo a consegna, pile e batterie si buttano nei contenitori posizionati presso edifici scolastici, negozi di elettrodomestici e supermercati, gioiellerie e fotografi. I contenitori vengono vuotati con frequenza settimanale.

Farmaci

Contenitori di farmaci scaduti, allo stato liquido o solido. La raccolta è del tipo a consegna, i farmaci scaduti si buttano nei contenitori posizionati presso farmacie e parafarmacie. I contenitori vengono svuotati con cadenza settimanale.

Abiti e tessuti

Gli abiti usati e gli accessori possono essere conferiti nei contenitori stradali.

Rifiuti pericolosi e Oli

Il servizio è riservato alle sole Utenze domestiche.

Rifiuti pericolosi

In questa categoria rientrano i contenitori, anche vuoti, contrassegnati con i simboli di tossicità, infiammabilità (T e/o F) e in genere di pericolosità, nonché le batterie e gli oli per automobili. Questi rifiuti si portano presso la Piattaforma ecologica comunale, in viale delle Industrie 50. Si evidenziano i simboli di pericolosità visibili sui contenitori dei prodotti pericolosi.

Oli esausti di frittura e di cucina

Si possono portare presso i Centri civici comunali e in Piattaforma Ecologica Comunale, dove sono posizionati totem il cui sportello si apre mediante l'inserimento nell'apposita fessura della Carta Nazionale dei Servizi (tessera sanitaria). Gli oli vanno contenuti in bottiglie di plastica ben chiuse. Per conoscere la localizzazione dei contenitori dislocati sul territorio, cliccare su Punti di consegna, scegliendo Centri civici.

PIATTAFORMA ECOLOGICA

La Piattaforma Ecologica serve un bacino territoriale di circa 120.000 abitanti provenienti dal Comune di Monza. I rifiuti conferiti presso la Piattaforma Ecologica, devono essere differenziati all'origine dal cittadino.

La piattaforma Ecologica di viale delle industrie n.50 è un'area attrezzata dove si possono portare i rifiuti riciclabili, voluminosi e ingombranti. I cittadini (Utenze Domestiche) possono accedervi con la Carta Regionale dei Servizi (CRS) e possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche normative di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ect.. Tra le principali tipologie di rifiuti conferibili si evidenziano: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e barattolame, sfalci e ramaglie, materiale ferroso, materiale inerte, pile e batterie, oli di origine minerale e vegetale. Le Utenze Non Domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti se provviste delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti (Albo Nazionale Gestione Ambientale), nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto. Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi.

Gli **orari di apertura** della piattaforma ecologica sono i seguenti:

- dal lunedì al sabato, dalle ore 7:00 alle ore 19:00;
- la domenica, dalle ore 7:00 alle ore 17:00.

La piattaforma ecologica è **chiusa in questi giorni di festività**:

- 1 Gennaio,
- 6 Gennaio,
- Pasqua,
- Pasquetta (lunedì dell'Angelo),
- 25 Aprile,
- 1 Maggio,
- 2 Giugno (Festa della Repubblica),
- 15 Agosto,
- 1 Novembre,
- 8 Dicembre (Immacolata concezione),
- 25 Dicembre,
- 26 Dicembre.

Centro Ambientale Mobile (C.A.M.) – accesso tramite CRS

Il C.A.M. è un mezzo attrezzato, presso il quale i cittadini possono portare i rifiuti pericolosi domestici. Il servizio Ecovan viene garantito nei giorni ed orari pubblicati sul sito (www.monzapulita.it). Cosa portare: pile (per radio, orologi e piccole apparecchiature elettriche), elettronica di consumo e piccoli elettrodomestici (smartphone, tablet, frullatori, tastiere per PC, asciugacapelli), tappi in sughero e oli vegetali esausti utilizzati in cucina (conferiti in bottiglie in plastica), farmaci scaduti (eliminando scatole e foglietti informativi in carta), sorgenti luminose (neon, lampade fluorescenti e a LED), batterie (per auto, cicli e motocicli), contenitori prodotti pericolosi (vernici, pitture, bombolette spray, prodotti infiammabili e con simboli di pericolo, lettiera).

Luogo e orario consultabili sul sito www.monzapulita.it e mediante l'app junker.

Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta differenziata

Il Gestore mette a disposizione le attrezzature per lo svolgimento dei servizi di raccolta differenziata nel numero previsto e concordato con il Comune, impegnandosi a mantenerle costantemente in stato di perfetta efficienza e presentabilità mediante frequenti ed attente manutenzioni e garantendo le scorte necessarie.

In caso di rottura o malfunzionamento delle attrezzature per la raccolta differenziata fornite all'Utenza (mastelli, bidoni), il Gestore dei servizi provvede alla sostituzione degli stessi ritirando quelli danneggiati e consegnando attrezzature analoghe in condizioni di pieno funzionamento.

Gli Utenti possono richiedere la sostituzione:

- chiamando il numero verde 800 774 998,
- in alternativa, compilando il modulo digitale online disponibile sul portale www.monzapulita.it (bottoni rosso Richieste attrezzature, <https://www.monzapulita.it/richieste-attrezzature.php>).

ANDAMENTO STORICO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA – Dati ufficiali ISPRA 2023

VALORI IN TONNELLATE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	50.653	50.715	51.908	54.612	52.341	53.275	53.803	51.635	52.802	49.309
Secco residuo - Indifferenziato	23.291	23.548	22.168	18.390	18.356	18.861	18.583	16.855	17.251	13.600
Totale raccolta differenziata	27.362	27.167	29.740	36.223	33.986	34.414	35.219	34.780	35.551	35.709
% RD	54,0%	53,6%	57,3%	66,3%	64,9%	64,6%	65,5%	67,4%	67,3%	72,4%
Umido	10.892	9.760	9.931	10.378	10.277	10.630	10.634	10.367	10.520	11.320
Vetro	4.954	4.897	4.970	5.002	4.999	5.080	5.229	5.317	5.422	5.276
Carta e cartone	7.438	6.732	8.369	8.576	6.602	6.543	5.965	6.072	6.093	6.128
Multimateriale	1.387	1.657	2.278	2.453	3.164	3.267	2.539	2.665	3.169	3.888
Ingombranti e RAEE	838	987	1.031	2.319	2.149	2.020	2.423	2.568	2.621	2.321
Altre RD	1.853	3.136	3.161	7.495	6.795	6.873	8.429	7.791	7.727	6.776
Secco residuo - Indifferenziato	23.291	23.548	22.168	18.390	18.356	18.861	18.583	16.855	17.251	13.600

VALORI IN KG-ANNO-ABITANTE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	413,9	414,5	423,1	444,2	423,5	431,7	431,0	416,5	432,5	404,8
Secco residuo - Indifferenziato	190,3	192,4	180,7	149,6	148,5	152,8	148,9	135,9	141,3	111,7
Totale raccolta differenziata	223,6	222,0	242,4	294,6	275,0	278,9	282,1	280,5	291,2	293,2
% RD	54,0%	53,6%	57,3%	66,3%	64,9%	64,6%	65,5%	67,4%	67,3%	72,4%
Umido	89,0	79,8	81,0	84,4	83,1	86,1	85,2	83,6	86,2	92,9
Vetro	40,5	40,0	40,5	40,7	40,4	41,2	41,9	42,9	44,4	43,3
Carta e cartone	60,8	55,0	68,2	69,7	53,4	53,0	47,8	49,0	49,9	50,3
Multimateriale	11,3	13,5	18,6	20,0	25,6	26,5	20,3	21,5	26,0	31,9
Ingombranti e RAEE	6,9	8,1	8,4	18,9	17,4	16,4	19,4	20,7	21,5	19,1
Altre RD		25,6	25,8	61,0	55,0	55,7	67,5	62,8	63,3	55,6
Secco residuo - Indifferenziato	190,3	192,4	180,7	149,6	148,5	152,8	148,9	135,9	141,3	111,7

Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio 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. 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.

Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. È attiva una ordinanza di divieto di sosta finalizzata a garantire l'efficacia del servizio.

I percorsi programmati e le giornate di spazzamento protetto con il posizionamento della cartellonistica di divieto di sosta si possono consultare sul portale [www.monzapulita.it/Raccolta differenziata/Centro ambientale mobile](http://www.monzapulita.it/Raccolta_differenziata/Centro_ambientale_mobile)

SERVIZI	COME	QUANDO
Pulizia Stradale pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	Spazzamento fine: pulizia manuale delle strade, delle piazze, delle aree ad uso pubblico e di parcheggio, delle aree a verde e delle aree alberate o con siepi su strade, dei bordi di aiuole spartitraffico, dei punti di fermata dei servizi di trasporto pubblico, rotatorie e simili, ed il trasporto dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/ smaltimento	Frequenze diversificate: <ul style="list-style-type: none"> • zone sensibili I: 7 giorni su 7 • zone ad alta frequentazione: da 4 a 6 volte alla settimana • zone a media frequentazione: da 1 a 3 volte alla settimana • zone a bassa frequentazione: da 1 volta alla settimana a 1 volta al mese
	Spazzamento massivo: pulizia meccanizzata con supporto manuale delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche e trasferimento dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento autorizzati. Impiego di autospazzatrici aspiranti con alimentazione EURO 6 e con sistema agevolatore atto ad evitare la necessità dei divieti di sosta, coadiuvate da operatori appiedati	Frequenza settimanale (un giorno lato dispari un giorno la pari)
	Cestini: svuotamento effettuato da operatori dotati di motocarro elettrico, con rimozione di piccoli scarichi abusivi	Frequenze diversificate: <ul style="list-style-type: none"> • Zona Centro storico svuotamento giornaliero. • Zona centro Urbano: svuotamento giornaliero per cestini sensibili e trisettimanale per gli altri cestini.
	Diserbo meccanico: utilizzo di decespugliatori motorizzati e macchine di ultima generazione elettriche e/o motorizzate ecocompatibili	2.150 ore/anno
	Pulizia delle aree Verdi Rimozione di rifiuti a terra e svuotamento dei cestini	Frequenze pulizia del verde pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • svuotamento cestini e pulizia trisettimanale.
Lavaggio strade	Pulizia e lavaggio meccanizzato	Sui circa 250 km assoggettati a pulizia meccanizzata, il lavaggio viene effettuato 2 giorni alla settimana su 11,2 km nel Centro storico (4,5% della maglia complessiva), 1 giorno alla settimana su 59,3 km nella parte restante della città (24,0% della maglia complessiva)

SERVIZI	COME	QUANDO
<i>Lavaggio portici</i>	<i>Pulizia e lavaggio Meccanizzato</i>	<i>Frequenze diversificate:</i> mensile, secondo le caratteristiche del luogo e della stagionalità
<i>Pulizia viali alberati</i>	<i>Spazzamento aree</i> con squadre di operatori dotati di mezzo aspira-foglie, autocompattatore o motocarro e spazzatrice al seguito	<i>Frequenza:</i> giornaliera per pulizia accurata (periodo autunnale)
<i>Pulizia mercati</i>	<i>Raccolta rifiuti e spazzamento area</i> con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	<i>Frequenza:</i> al termine di ogni mercato (in totale 6 mercati settimanali)
<i>Raccolta carcasse di animali morti di piccola taglia</i>		<i>Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti</i>
<i>Raccolta siringhe abbandonate</i>		<i>Su segnalazione degli uffici comunali competenti</i>
<i>Lavaggio e disinfezione fontane</i>		<i>Su segnalazione degli uffici comunali competenti</i>

Migliorie rispetto ai servizi base previsti nel Capitolato speciale d'appalto

Rispetto alle richieste descritte nel documento di gara, Impresa Sangalli ha espresso nel suo progetto numerose migliorie che innalzano i livelli di efficienza ed efficacia qualitativi e quantitativi.

Punti di contatto con l'utente inerente al servizio TARI

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

- prenotare appuntamento presso lo sportello fisico sito in Via Arosio n. 15 tramite l'Agenda C'è Posto
- consultare le faq presenti nell'apposita sezione del sito internet www.comune.monza.it nella sezione aree tematiche, Tasse e imposte, Faq Tari

Punti di contatto con l'utente inerenti al servizio operativo gestione rifiuti

Impresa Sangalli gestisce l'accessibilità alle informazioni e all'ascolto attraverso i seguenti canali di contatto: Numero Verde, Sportello online (sul portale Monzapulita.it), posta elettronica, app Junker.

Canali scritti (APP JUNKER, FORM ONLINE SITO MONZAPULITA.IT, EMAIL segnalazionimonza@impresasangalli.it) È possibile richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia della tua città e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, Segnalare problemi sul territorio

Numero verde 800 77 49 99

Accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da cellulare dal lunedì al sabato dalle 8 alle 12 e dalle ore 14 alle 17, escluso festivi. È possibile richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia della tua città e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, richiedere servizi, prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti, sfalci verdi, inerti e raee.

App

Junker è l'applicazione gratuita messa a disposizione dei cittadini, con la quale gli stessi possono disporre delle informazioni sui servizi di igiene urbana offerti dal Gestore. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata.

L'applicazione include un servizio di messaggistica dal Gestore verso gli Utenti e, sulla base delle richieste di implementazione da parte del Comune, può essere integrata con ulteriori funzioni. Mediante app, l'Utente può accedere alla Bachecca del riuso, lo spazio virtuale senza scopo di lucro attraverso il quale, con l'obiettivo di ridurre alla fonte la quantità di rifiuti, si possono donare oggetti dismessi.

Sportello Online

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online, utilizzando il portale www.monzapulita.it (per consultare informazioni, richiedere servizi a prenotazione o iscrizione, inviare segnalazioni e reclami) e il servizio WhatsApp tramite numero 334 6552540 (per interloquire con il personale addetto, che gestisce l'attività specifica dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 17).

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, e richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Elenco servizi consultabili sul portale www.monzapulita.it (lingua base italiano + 9 lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, romeno, cinese, arabo, portoghese, albanese, russo).

- **Informazioni**

- Raccolta differenziata (con sottomenu dedicati alle singole raccolte differenziate)
- Calendario (giorni e orari di raccolta)
- Punti di consegna (mappa delle postazioni dove il cittadino può conferire autonomamente specifiche categorie di rifiuti differenziate)
- Pulizia (del suolo pubblico, con informazioni e ricerca per via)
- EDU (educational: corsi per i cittadini e per le scuole)
- Notizie
- FAQ (domande e risposte frequenti)
- TARI (informazioni sugli Uffici comunali)
- Download (quali calendari di raccolta e Ordinanza Comunale)

- **Richieste di servizi di ritiro (menu superiore)**

- A prenotazione (rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci verdi)
- A iscrizione (tessili sanitari e raccolte dedicate alle sole utenze non domestiche, quali raccolta porta a porta imballaggi in cartone, cassette di legno e cassette di plastica)

- **Richieste di servizi (bottoni laterali)**

- Prenotazioni di ritiri
- Richiesta di attrezzature

- **Assistenza (bottoni laterali)**

- Segnalazioni
- Reclami
- Numero verde

Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio di gestione TARI

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

- a **mano** presso l'Ufficio di Via Arosio 15 (solo previo appuntamento da fissare tramite l'Agenda C'è Posto)
- tramite **PEC** esclusivamente all'indirizzo monza@pec.comune.monza.it (non inviare da PEC a e-mail)
- tramite **e-mail** all'indirizzo tributosuirifiuti@comune.monza.it secondo le istruzioni pubblicate nella sezione modulistica Tari del sito internet comunale al link "modalità presentazione istanze" (non inviare PEC all'indirizzo mail ordinario).
- per i possessori di SPID o della Carta Identità Elettronica, accessibile mediante Spid dalla sezione "Tributi" dei Servizi Online del Comune di Monza direttamente online.

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.

Il Comune di Monza, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha esercitato la deroga prevista dal comma 2.4 della Delibera TqRif assegnando la gestione dei reclami inerenti il servizio operativo al Gestore, Impresa Sangalli Giancarlo & C S.r.l.

Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio operativo di gestione rifiuti

Le segnalazioni potranno riguardare anche disservizi e/o la richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e richieste di informazioni (modulo a pagina 26)

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, o scaricabile al seguente link: <https://www.monzapulita.it/reclami.php>.

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 almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax dell'utente;
- 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);

Risposta del gestore

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.

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. Tale procedura prevede che nel minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati. Il tempo medio di risposta dell'azienda è di 7 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore.

La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo. Il Comune di Monza si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Qualità dei Servizi vanno presentati al Gestore, il quale si impegnerà ad informare il Comune sulla quantità e tipologia dei reclami.

Tempi di risposta*	
Tempo medio di risposta motivata	sette (7) giorni solari
Tempo massimo di risposta motivata	trenta (30) giorni lavorativi

 Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione da parte del Gestore e la data di invio della risposta scritta all'utente. I contenuti minimi delle risposte sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

Segnalazioni e reclami per disservizi connessi alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico.

Segnalazioni e reclami possono essere inoltrati chiamando il Numero verde o compilando i moduli online su <https://www.monzapulita.it/segnala-disservizi.php> e <https://www.monzapulita.it/reclami.php>

Obblighi del Gestore: In caso di segnalazioni di disservizi che richiedano l'intervento del Gestore, lo stesso è tenuto a farlo entro 24 ore dall'inoltro delle stesse

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Codice Fiscale/Partita IVA

Recapito telefonico

INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

- Posta (inserire indirizzo)
- E-mail (inserire indirizzo)

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO

Comune.....

Località/indirizzo.....

Data

MOTIVO DEL DISSERVIZIO

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
- FATTURAZIONE DEL SERVIZIO*
- GESTIONE ANAGRAFICA UTENTE*
- ALTRO (specificare:)

I motivi segnati con asterisco () sono applicabili ai soli Comuni di: Curtatone, Serravalle a Po, Borgo Virgilio, Ostiglia, Villimpenta, Sustinente, Dosolo, Piubega, Commessaggio, Gazoldo degli Ippoliti. Per gli altri Comuni serviti, Impresa Sangalli non potrà considerare i reclami relativi a tali fattispecie, che pertanto vanno indirizzati direttamente al Comune di riferimento.*

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....
.....
.....
.....
.....

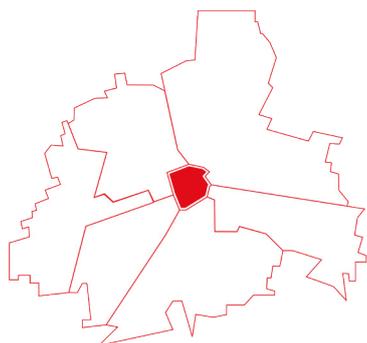
Sono consapevole che Impresa Sangalli S.P.A. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data Firma

RACCOLTA DEI RIFIUTI

Servizi di ritiro porta a porta: frequenze (giorni/settimana)

Centro Storico



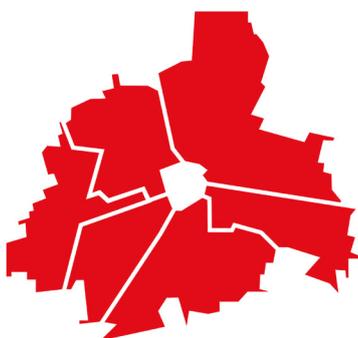
Porta a porta ordinario

Rifiuto	U.D.	U.N.D.
Frazione organica	6	6/7 Servizio domenicale ad iscrizione
Carta e cartone	6	6
Vetro	1	3
Multimateriale	6	6
Frazione secca residua	1	1

Porta a porta su prenotazione/ iscrizione

Rifiuto	U.D.	U.N.D.
Rifiuti ingombranti e RAEE	Sì	
Scarti vegetali	Sì	
Tessili sanitari	6	6
Cassette in plastica		3
Cassette in legno		3
Oli vegetali		1

Centro Urbano



Porta a porta ordinario

Rifiuto	U.D.	U.N.D.
Frazione organica	3	6
Carta e cartone	1	2
Vetro	1	2
Multimateriale	2	2
Frazione secca residua	1	1

Porta a porta su prenotazione/ iscrizione

Rifiuto	U.D.	U.N.D.
Rifiuti ingombranti e RAEE	Sì	
Scarti vegetali	1	
Tessili sanitari	6	6
Cassette in plastica		3
Cassette in legno		3
Oli vegetali		1

SPAZZAMENTO STRADE

Spazzamento fine (manuale)

	Km	% su maglia stradale soggetta a spazzamento
7 giorni su 7	18,59	7,1%
Lunedì e Giovedì	35,08	13,5%
Martedì e Venerdì	98,13	37,7%
Mercoledì e Sabato	108,80	41,8%

Spazzamento massivo (meccanizzato)

	Km	% su maglia stradale soggetta a spazzamento
7 giorni su 7	13,73	5,5%
Lunedì e Giovedì	70,19	28,1%
Martedì e Venerdì	78,11	31,3%
Mercoledì e Sabato	87,2	35,1%

Allegato 2 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Per corrispondere alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), il Comune di Monza, con Deliberazione Consiliare n° 12 del 24/02/2022 di approvazione del PEF 2022-2025, ha adottato lo schema regolatorio I

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 sostituzione 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 3 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per corrispondere alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), il Comune di Monza, con Deliberazione Consiliare n° 12 del 24/02/2022 di approvazione del PEF 2022-2025, ha adottato lo schema regolatorio I

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 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%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di richieste per la sostituzione 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 sostituzione 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%

Certificazioni in possesso del gestore dei servizi, Impresa Sangalli



Sistema di gestione
per la parità di genere
UNI PdR 125:2022



EMAS
GESTIONE
AMBIENTALE
VERIFICATA
IT-002075



Politica qualità, ambiente, salute e sicurezza
della responsabilità sociale e dell'etica



CQOP SOA
COSTRUTTORI QUALIFICATI OPERE PUBBLICHE
Qualificazione alla esecuzione
di lavori pubblici



COMUNE DI
MONZA



chiamata gratuita da numeri fissi e mobili
(fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile).
Attivo dal lunedì al sabato con orario 8:00-12:00 e 14:00-17:00



Impresa Sangalli monzaweb@impresasangalli.it
Comune rifiuti rifiuti@comune.monza.it
Ufficio Tributi tributi@comune.monza.it



Comune www.comune.monza.it
Portale gestito da Impresa Sangalli www.monzapulita.it



Servizio WhatsApp gestito da Impresa Sangalli 334 655 25 40
(solo messaggistica scritta e per informazioni)



Servizio Telegram gestito da Impresa Sangalli [t/me monzapulita](https://t.me/monzapulita)
(solo messaggistica da Impresa Sangalli)



App Junker App / Monza
(informazioni, calendari, avvisi)