



COMUNE DI BONATE SOPRA



Carta della qualità del Servizio di igiene urbana 2020 - 2023

Aggiornamento 2024

➤ **PREMESSA**

La Carta dei servizi ambientali è un documento, destinato a cittadini/utenti, che illustra i servizi che Monzani Ambiente fornisce in base al suo Contratto di Servizio col Comune di Bonate Sopra e descrive le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. La Carta viene pubblicata con cadenza almeno triennale. A fronte di revisioni importanti del servizio, l'azienda si impegna a pubblicare sul proprio sito gli aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno al fine di essere sempre più trasparente e sempre più vicina ai consumatori.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*;
- il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 *"Norme in materia Ambientale"*;
- l'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 *"Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità"*;
- il D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. *"Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato"* come previsto dall'*art. 183, comma 1, lettera cc)* del D. Lgs. 152/06 e s.m.i."

La Carta dei Servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- Regolamento di Igiene Urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- Regolamento per l'applicazione dell'Imposta Unica Comunale, sezione Tassa sui Rifiuti (TARI), che disciplina l'applicazione nel Comune di Bonate Sopra dell'Imposta Unica Comunale, istituita *dall'articolo 1, comma 639, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013*, per quanto concerne la componente relativa alla tassa sui rifiuti e modificata dalla delibera di ARERA n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019.

Il Comune di Bonate Sopra ha individuato la soc. Monzani Ambiente srl quale proprio partner per la gestione dei servizi ambientali, tra cui la pulizia del territorio, la raccolta, il trasporto, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti urbani. Gli obiettivi e le modalità secondo quali deve essere svolto il servizio, cosiddetto di igiene urbana, sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra Monzani Ambiente srl e Comune.

La Carta dei Servizi è gratuita ed è disposizione di ogni cittadino/utente che può:

- Richiederla al Numero Verde 800 694644
- Ritirarla presso l'Ufficio Ecologia
- Scaricarla dal sito del Comune, www.comune.bonatesopra.bg.it

➤ **SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA**

RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI

nella definizione di cui *all'art.184 c.2 da lettera a) ad f) del D. Lgs n. 152/2006 e s.m.i.*, ed in particolare:

- raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, rifiuti da costruzione e demolizione, prodotti da utenze domestiche;
- raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE, indumenti usati e degli scarti verdi;

- gestione del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti
- trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- spazzamento delle strade dell'intero territorio comunale;

CAMPAGNA DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE.

Sono esclusi dalla Carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolosi di cui al *comma 3 dell'art 184 del d.Lgs n. 152/2006 e s.m.i.* provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

➤ SICUREZZA

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dal Gestore per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

(Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

➤ SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

MONZANI AMBIENTE nello svolgimento del servizio, pone la massima attenzione in ogni attività alla tutela della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini nonché alla salvaguardia dell'ambiente.

I cittadini - Utenti contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana

Le violazioni alle norme contenute nei Regolamenti Comunali sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso.

In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del Comune e di MONZANI AMBIENTE
- diminuire il volume dei vari rifiuti appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o a MONZANI AMBIENTE eventuali rifiuti abbandonati sul territorio

➤ MISSION

MONZANI AMBIENTE organizza e definisce le modalità di erogazione dei servizi inerenti alla raccolta, il trasporto e il recupero/smaltimento dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani, secondo modalità che garantiscano:

- la tutela igienico sanitaria in tutte le fasi della gestione dei rifiuti;
- la distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti;

- la promozione del recupero degli stessi nel rispetto degli obiettivi quantitativi definiti dalla legislazione e pianificazione nazionale e regionale;
- l'ottimizzazione delle forme di conferimento, raccolta, trasporto dei rifiuti di imballaggio in sinergia con altre frazioni merceologiche.

➤ **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Monzani Ambiente si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di eguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio.

Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

➤ **CONTINUITA' E REGOLARITA'**

Monzani Ambiente è a disposizione dei cittadini per qualsiasi informazione, richiesta, segnalazione o reclamo relativo alla gestione dei servizi svolti. Garantisce, in conformità con le leggi vigenti e sulla base del contratto con il Comune di Bonate Sopra:

- l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità adattandoli alle diverse esigenze del territorio determinate dalle caratteristiche urbanistiche e dall'intensità e tipologia di utilizzo delle diverse zone. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, essa si impegna comunque a limitare al minimo gli eventuali disagi arrecati.
- procedure amministrative semplici
- informazioni esaustive nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza
- partecipazione dei cittadini/utenti e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

➤ **ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E MODALITA' DI ASCOLTO DEI CITTADINI**

Il cittadino può contattare Monzani Ambiente attraverso le seguenti modalità:

Servizio	Come funziona
<p style="text-align: center;">Numero verde</p> <p>Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento. Reclami e segnalazioni.</p> <p>Richieste di servizio e fornitura contenitori.</p>	<p style="text-align: center;">800 694644</p> <p>Per tutti i servizi: dal lunedì al venerdì 8.00 - 18.00 il sabato 9.00 - 12.00</p> <p>Costo della telefonata: gratuita</p>
<p style="text-align: center;">Servizio Clienti: sportello e corrispondenza</p> <p>Domande su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ servizi di raccolta, pulizia del comune, smaltimento e recupero <p>Domande/inoltro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ denuncia attivazione, variazione o 	<p>Via Cascina Segà n.1</p> <p>24040 Bonate Sotto (BG)</p> <p>dal lunedì al venerdì 8.00 - 18.00 sabato 9.00 - 12.00</p> <p>fax 035 994111</p> <p>info@monzaniambiente.com</p>

<p>cessazione utenza ai fini TARI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ reclami per mancato rispetto degli standard ▪ nuove proposte <p>Segnalazioni relative a problemi sul territorio. Indicazioni sulle pratiche che necessitano della compilazione di moduli cartacei o elettronici.</p>	<p>Sportello al pubblico sul territorio: Via San Francesco d'Assisi (presso la biglietteria del campo sportivo)</p> <p>Martedì 10,00 – 12.00 Giov 16,00 – 18,00 Sab 10,00 – 12,00 (escluso mese di agosto)</p>
<p style="text-align: center;">Sito internet</p> <p>Informazioni sui servizi, calendari raccolte e novità</p>	<p>www.monzaniambiente.com info@monzaniambiente.com</p>
<p style="text-align: center;">App RIFIUTI HUB</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 (rifiuti abbandonati, cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive) ▪ Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, grazie ad un completo e rapido motore di ricerca ▪ Essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, grazie alla disponibilità online del calendario ▪ Richiedere l'esecuzione di servizi particolari (ritiro rifiuti ingombranti a domicilio, ritiro materiali edili, sgomberi, ecc.) 	<p>Applicazione per smartphone e tablet scaricabile gratuitamente.</p>

➤ **SERVIZI DI IGIENEBURANA**

La raccolta differenziata svolge un ruolo prioritario nella Gestione integrata dei rifiuti

Da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento, dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema.

MONZANI AMBIENTE si occupa di una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti Macrocategorie:

- Raccolte differenziate
- Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e RAEE
- Spazzamento strade
- Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione
- Centro di Raccolta

➤ **SERVIZI EROGATI DA MONZANI AMBIENTE IN SEGUITO ALL’AFFIDAMENTO
DISPOSTO DAL COMUNE DI BONATE SOPRA**

Il Contratto di servizio di Monzani Ambiente con il Comune di Bonate Sopra prevede, tra gli altri, la fornitura di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti urbani provenienti da abitazioni private, attività artigianali, commerciali, industriali e di servizi ubicati nel territorio del Comune di Bonate Sopra.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero e riciclaggio presso aziende specializzate.

Le frazioni non recuperabili vengono avviate alla termovalorizzazione per recuperare energia e calore. 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, Monzani Ambiente fornisce un servizio regolare e continuo.

La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di Bonate Sopra. 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 utenti possibile, sia della sospensione, sia della ripresa del servizio.

Il calendario dettagliato dei servizi gestiti da Monzani Ambiente srl è consultabile sul sito **www.monzaniambiente.com** e sulla App **RIFIUTI HUB**.

 **Raccolta differenziata “porta a porta” - modalità e frequenza del servizio**

I rifiuti solidi urbani provenienti da abitazioni residenziali ed attività economiche vanno conferiti dai cittadini/utenti tramite gli appositi sacchi/contenitori per la raccolta differenziata posti sul ciglio della strada. I rifiuti vengono raccolti da Monzani Ambiente porta a porta. Tutte le raccolte sono effettuate ponendo particolare cura ad evitare eventuali sversamenti accidentali in fase di carico e/o trasporto. Nel caso, tuttavia, questi si dovessero verificare, gli operatori provvedono alla rimozione del materiale e al ripristino dello stato di pulizia del sito. Dopo il ritiro dei rifiuti i contenitori vuoti devono essere riposti all’interno della proprietà. Per i rifiuti indifferenziati non si possono utilizzare sacchetti qualunque ma si devono usare esclusivamente i sacchi rossi forniti a pagamento dal Comune, i rifiuti altrimenti non vengono ritirati.

Nel caso di conferimenti non conformi, gli operatori addetti alla raccolta non ritirano il materiale e provvedono a segnalare i motivi della mancata raccolta mediante apposizione sui colli di apposito

comunicato per l'utenza (etichetta adesiva). Le non conformità vengono inoltre prontamente segnalate all'Ufficio Tecnico comunale e, in caso di comportamenti recidivi, all'ufficio di Polizia Locale per i provvedimenti del caso.

Modalità di conferimento

Rifiuto	Modalità conferimento	Frequenza	Lun	Ma r	Me r	Gio	Ven	Sab
indifferenziato	Sacco rosso comunale	Settimanale	?					
frazione organica	Bidone rigido con sacco biodegradabile	Settimanale	?			?		
carta	Conferita a bordo strada in pacchi legati (ove possibile) in maniera ordinata o in contenitore rigido	Settimanale					?	
vetro e imballaggi metallici (lattine)	Bidone rigido	Quindicinale					?	
imballaggi in plastica	Sacco trasparente comunale	Quindicinale					?	
ferro	sfuso	Trimestrale					?	

Le informazioni sui materiali da conferire in modo differenziato sono consultabili sul sito www.monzaniambiente.com, sulla **App RIFIUTI HUB** e sul retro del calendario a disposizione dei cittadini sul sito del Comune e richiedibile a Monzani Ambiente telefonando al **Numero Verde 800.694644**

Orari di esposizione e di raccolta sacchi e svuotamento bidoni

Tutti i sacchi e contenitori dedicati al conferimento dei rifiuti raccolti porta a porta devono essere esposti a cura delle utenze tra le ore 20.00 del giorno precedente al servizio alle ore 5.30 del giorno di effettuazione del medesimo servizio. Il servizio viene ultimato entro le ore 14.00.

Consegna dei sacchi e contenitori per la raccolta di rifiuti dei rifiuti

I sacchi compostabili per i rifiuti organici, i sacchi per la plastica, i sacchi rossi per i rifiuti indifferenziati, sono distribuiti dall'**Ufficio Ecologia e tramite i distributori automatici presenti sul territorio situati in Via Broletto (parco del Broletto) e in Via Principe Umberto (fronte scuola primaria).**

Annualmente sono forniti gratuitamente ad ogni utenza n.30 sacchi compostabili per rifiuti organici da lt.10 e n.26 sacchi per la plastica da lt.80.

I sacchi rossi da lt.80 e la lt.40 per la raccolta dei rifiuti indifferenziati sono forniti a pagamento, al prezzo stabilito dal Piano Tariffario Comunale, ed addebitati nella bolletta della TARI secondo il metodo 'chi inquina paga' (più raccolta differenziata fai ☒ meno sacchi rossi consumi ☒ meno paghi).

Sono altresì consegnati alle nuove utenze, all'atto della denuncia attivazione TARI, i bidoncini per la raccolta dell'organico.

Raccolta differenzia di pile esaurite e farmaci scaduti

Il servizio di raccolta delle pile e dei farmaci scaduti nel territorio comunale avviene attraverso contenitori situati nei seguenti punti:

- municipio
- esterno farmacie
- esterno plessi scolastici

GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA

Monzani Ambiente srl provvede alla gestione del centro di raccolta di Via delle More n.4, al quale tutte le utenze domestiche e non domestiche posso accedere, muniti dell'apposita tessera magnetica per le attività o di CRS (carta regionale dei servizi – tessera sanitaria) per i cittadini/utenze domestiche.

Possono essere conferite le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti ingombranti provenienti da fabbricati ed insediamenti civili in genere;
- i seguenti RAEE: televisori, monitor, tubi neon, frigoriferi, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piccoli elettrodomestici, telefoni cellulari, pc;
- batterie auto;
- oli e grassi vegetali;
- oli minerali e relativi filtri;
- pile esauste;
- farmaci scaduti;
- cartucce esauste di toner per fotocopiatrici e stampanti;
- carta e cartone;
- imballaggi in vetro di grosse dimensioni e lastre in vetro;
- imballaggi in plastica di grosse dimensioni;
- rottami ed imballaggi in ferro e altro ferro;
- rottami ed imballaggi in alluminio;
- cavi elettrici;
- scarti vegetali;
- rifiuti inerti;
- rifiuti in legno;
- vernici;
- stracci;
- pane.

Il Centro di raccolta è presidiato da uno o più operatori incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Nella frazione Ghiaie, altresì, è organizzato un punto di raccolta per scarti vegetali, non

presidiato. Gli orari di apertura al pubblico vengono riportati in dettaglio nella tabella che segue. Tutti i Centri di raccolta restano chiusi in occasione delle festività.

Struttura	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Centro di raccolta Via delle More, 4 Orario estivo (dal 01/04 al 30/09)	09,00 - 12,00 14,00 - 18,00	14,00 – 18,00		09,00 - 12,00 14,00 - 18,00	14,00 – 18,00	08,00 – 12,30/13,30- 18,00
Centro di raccolta Via delle More, 4 Orario invernale (dal 01/10 al 31/03)	09,00 - 12,00 14,00 – 17,00	14,00 – 17,00		09,00 - 12,00 14,00 – 17,00	14,00 – 17,00	08,00 – 17,00 Orario continuato
Punto di raccolta scarti vegetali – Ghiaie			14,00 – 17,00 (chiusura estiva ore 18,00)			09,00 - 12,00 14,00 – 17,00

L'accesso al centro di raccolta è gratuito.

Il conferimento di rifiuti ingombranti, rifiuti inerti, materiale vegetale, legno, rifiuti pericolosi è a pagamento. Le tariffe applicate sono indicate sul calendario della raccolta differenziata e sul sito web del Comune nella sezione dedicata alla trasparenza per la gestione dei rifiuti alla voce “Atti approvazione tariffa”.

➤ **SERVIZIO DI PULIZIA SUL TERRITORIO ED ALTRI SERVIZI COLLERATI**

Il servizio prevede:

- la pulizia meccanizzata e manuale di vie ad uso pubblico (marciapiedi compresi), con due differenti frequenze: settimanale e quindicinale, ripartite su tre diversi percorsi (due percorsi aventi frequenza quindicinale (“ovest” ed “est”) ed un percorso avente cadenza settimanale (“centro”);
- la vuotatura dei cestini con frequenza bisettimanale;
- la pulizia aree a verde pubblico (parchi) mediante la pulizia dei vialetti, delle aiuole e vuotatura dei cestini con frequenza giornaliera nel periodo aprile – ottobre, bisettimanale nel periodo novembre – marzo;
- lo spurgo e pulizia dei pozzetti stradali su richiesta;
- rimozione rifiuti abbandonati su richiesta.

➤ **SERVIZIO EROGATI DA MONZANI AMBIENTE OFFERTI A PAGAMENTO DIRETTO**

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

- ritiro presso la propria abitazione dei rifiuti ingombranti (mobili, oggetti di arredo, elettrodomestici, sanitari);
- sgombero cantine e solai;
- raccolta e distruzione documenti;
- raccolta differenziata di cartucce esaurite e toner, lampade al neon, apparecchiature elettriche ed elettroniche presso aziende e studi professionali;
- raccolta differenziata per le attività commerciali, artigianali ed industriali;
- raccolta oli e grassi vegetali presso attività di ristorazione;
- bonifiche siti contaminati.

Per informazioni sulle modalità di esecuzione dei diversi servizi e relativi costi a carico della clientela è possibile rivolgersi al numero verde 800.694644

➤ **MONITORAGGIO QUALITÀ DEL SERVIZIO**

In riferimento ai servizi erogati nell'ambito del pubblico servizio di igiene urbana, Monzani Ambiente, per continuare a dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, si impegna ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Bonate Sopra effettua in contraddittori controlli prestazionali a campione per verificare il rispetto da parte di Monzani Ambiente 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;
- garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale;
- informare i cittadini-utenti in modo puntuale circa il calendario dei servizi di raccolta rifiuti ed i servizi erogati;
- far rispettare l'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 dalle apposite disposizioni comunali;
- eseguire diligentemente i servizi di pulizia del territorio.
- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati attraverso sondaggi di opinioni annuali;
- registrare in apposito database tutte le segnalazioni e i reclami ricevuti e trasmettere periodicamente i risultati al Comune di Bonate Sopra;
- pianificare incontri periodici con il Comune di Bonate Sopra al fine di esaminare i risultati ottenuti dalle indagini di soddisfazione svolte e, nel caso, procedere nell'ottica del miglioramento continuo.

➤ **SERVIZIO PROGRAMMATO E SCOSTAMENTO CON IL SERVIZIO RESO**

Il servizio di raccolta è assicurato anche in presenza di condizioni atmosferiche avverse nonché in occasione delle festività, salve le disposizioni contenute nel CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro), in ogni caso con recupero del servizio il primo giorno successivo o precedente.

Orario di servizio: 06:00 – 12:00.

Eventuali modifiche vengono comunicate all'utenza a mezzo stampa, app e con comunicazione al Comune.

- Recupero mancata raccolta entro 48 ore dalla segnalazione
- Recupero mancato servizio (per condizioni atmosferiche) il primo giorno di ripristino delle condizioni operative
- Recupero mancato servizio (per festività) il giorno precedente o successivo
- Raccolta sacco non conforme in occasione del turno successivo di ritiro del sacco trasparente
- Comunicazione variazione calendario - 20 giorni prima

➤ **PROCEDURA DI RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI**

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi Ambientali, formulando un reclamo a Monzani Ambiente srl attraverso i canali citati. Il cittadino/utente 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 che risponderà tempestivamente (entro 5 giorni lavorativi).

I termini per la risposta decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte di Monzani Ambiente srl. È possibile scaricare il modulo per il reclamo dal sito www.monzaniambiente.com o dal sito del Comune.

Nella risposta scritta Monzani Ambiente srl indicherà all'utente consumatore non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento.

All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e se la complessità del reclamo non consentirà il rispetto dei tempi prefissati. L'utente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica. Monzani Ambiente srl 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:

Monzani Ambiente srl
Via Cascina Sega n.1 24040 Bonate Sotto (BG)
info@monzaniambiente.com

➤ **OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI**

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link:

<https://www.halleyweb.com/c016030/zf/index.php/atti-general/index/dettaglio-atti/atto/6>

che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

➤ **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in modo completo il modulo appositamente predisposto.

Il modulo è scaricabile dal sito internet del Comune alla sezione PORTALE TRASPARENZA GESTIONE DEI RIFIUTI, è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Sportello TARI del Comune di Bonate Sopra – Piazza Vittorio Emanuele II, 5 – 24040 BONATE SOPRA;
- via e-mail, indirizzata a protocollo@comune.bonatesopra.bg.it
- mediante consegna allo sportello dell'Ufficio Protocollo, piazza Vittorio Emanuele II, 5 – Bonate Sopra.

Le richieste di attivazione del servizio, complete in ogni parte, producono i loro effetti con le seguenti modalità:

- per i contribuenti residenti dalla data di iscrizione presso l'anagrafe comunale
- per i contribuenti non residenti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente-
- L'attivazione dell'utenza avverrà entro novanta (90) giorni solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere effettuate compilando il modulo appositamente predisposto in tutte le parti.

Le modalità di reperimento e di trasmissione del modulo sono le medesime del paragrafo precedente.

La variazione o cessazione dell'utenza sarà gestita entro novanta (90) giorni solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

Risposte del gestore

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data indicata sull'apposito modulo predisposto.

Le richieste che comportano una variazione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le utenze non domestiche che, ai sensi dell'art. 238, comma 10 del D. Lgs. n. 152/2006, scelgono di ricorrere al mercato devono presentare la richiesta secondo i termini stabiliti dall'art. 35 del Regolamento Comunale per la disciplina dell'Imposta Unica Comunale.

➤ **RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI è scaricabile dal sito internet del Comune alla sezione PORTALE TRASPARENZA GESTIONE DEI RIFIUTI

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune alla sezione MODULISTICA dell'Ufficio Ragioneria e Tributi, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con una delle seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a protocollo@comune.bonatesopra.bg.it
- via pec all'indirizzo comune.bonatesopra.bg@halleycert.ti
- mediante consegna all'Ufficio Protocollo al seguente indirizzo: Piazza Vittorio Emanuele II, 5 Bonate Sopra

Modalità di Risposta

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

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione del reclamo.

Eventuali richieste di informazioni non precisamente qualificabili come reclami, verranno comunque gestite nel termine di **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione.

➤ **PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE PER LA GESTIONE DELLA TARI**

Per qualsiasi informazione, chiarimento, reclamo e segnalazione di disservizio relative ai servizi di gestione tariffe e rapporti con gli utenti, gli utenti possono rivolgersi ai seguenti CONTATTI:

- ECOSPORTELLO, soc. Monzani Ambiente srl - via San Francesco d'Assisi 28/A – Bonate Sopra
n. verde 800694644 – info@monzaniambiente.com

Orari di apertura: martedì e sabato 10,00-12,00 – giovedì 16,00-18,00

- UFFICIO TRIBUTI, via San Francesco d'Assisi 5 – c/o il Palazzo Municipale

Tel 0354996142/0354996141 - mail tributi1@comune.bonatesopra.bg.it – tributi2@comune.bonatesopra.bg.it

Orari di apertura: Mercoledì e Venerdì 11,00 – 13,00 Giovedì 15,30-18,00

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

Termine per il pagamento

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento contenente l'80% dell'importo dovuto per l'anno n, calcolato con le tariffe dell'anno n-1, a titolo di acconto. Nell'anno n+1 il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento a saldo dell'imposta dovuta per l'intero anno n, calcolato con le tariffe approvate per l'anno n, calcolate sulla base del PEF dell'anno n.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato in due rate, aventi cadenza **16 aprile e 16 ottobre**. I conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi con **scadenze diverse** anche in unica soluzione.

Modalità e strumenti di pagamento – TARI

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune, mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo 09/07/1997, n. 241. (Modello F24)

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Su richiesta del contribuente, il Comune può concedere la rateizzazione di pagamento dei carichi arretrati di tributi comunali, non affidati in concessione a terzi, risultanti da avvisi di accertamento (ivi compresi quelli derivanti dall'istituto dell'accertamento con adesione), avvisi bonari, ingiunzioni fiscali, cartelle esattoriali derivanti da riscossione coattiva.

Il contribuente dovrà inoltrare specifica e motivata domanda al Comune di Bonate Sopra. La domanda dovrà contenere:

- l'indicazione espressa della richiesta di rateizzazione
- l'esatta indicazione degli estremi del provvedimento da cui scaturisce il debito tributario
- la dettagliata motivazione per la quale si chiede la rateizzazione del debito.

Il provvedimento di rateizzazione ha natura eccezionale e può essere concesso su richiesta del contribuente che si trova in temporanea situazione di obiettiva difficoltà finanziaria.

La rateizzazione non può essere accordata quando l'importo complessivamente dovuto è inferiore a **euro 300,00**.

Il carico di tributi arretrati di cui si chiede la rateizzazione, comprensivo di oneri e spese, è ripartito in rate mensili costanti, di pari importo, non inferiori a **euro 100,00**, scadenti alla fine di ogni mese, nei seguenti limiti:

- fino ad un massimo di 4 mesi per importi da euro 101,00 ad euro 500,00
- fino ad un massimo di 12 mesi per importi da euro 501,00 ad euro 3.000,00
- fino ad un massimo di 24 mesi per importi da euro 3.001,00 ad euro 6.000,00
- fino ad un massimo di 36 mesi per importi da euro 6.001,00 ad euro 20.000,00
- fino ad un massimo di 72 mesi per importi superiori a 20.000,00 euro.

Per gli importi superiori a euro 10.000,00 è richiesta la presentazione di una garanzia fidejussoria.

Nel caso in cui il contribuente abbia in corso altre rateizzazioni, ai fini della sola garanzia, il limite di cui al comma precedente deve essere valutato tenendo conto del debito residuo ancora da estinguere.

È possibile richiedere la rateizzazione contemporanea del pagamento di più atti. In tal caso le soglie di cui al comma precedente si applicano con riferimento alla somma degli importi di tutti i provvedimenti di cui si chiede la rateizzazione, ivi compresa la soglia prevista per la presentazione della fidejussione.

Nei casi in cui a garanzia della rateizzazione debba essere rilasciata apposita fidejussione, questa deve essere bancaria o assicurativa e l'importo garantito deve essere pari al debito rateizzato,

comprensivo degli interessi legali e oneri aggiunti. La fidejussione deve contenere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e deve essere attivabile a semplice richiesta del Comune di Bonate Sopra.

Per ogni rateizzazione concessa, in caso di mancato versamento di due rate consecutive il debitore decade automaticamente dal beneficio della rateizzazione medesima e l'intero importo residuo non versato è riscuotibile in unica soluzione e non può più essere oggetto di rateizzazione. La riscossione del debito residuo verrà effettuata prioritariamente tramite escussione della fidejussione, nelle ipotesi ove presente, fermo restando la possibilità di attivare ogni altro strumento esistente per la riscossione coattiva.

Sugli importi rateizzati si applicano gli interessi nella misura del tasso legale in vigore alla data di presentazione della domanda di rateizzazione. Gli interessi sono calcolati dall'inizio del piano di rateizzazione fino alla scadenza dell'ultima rata e devono essere corrisposti unitamente alla rata dovuta.

L'istruttoria viene compiuta dal Funzionario Responsabile dell'entrata. Nel corso dell'istruttoria il funzionario verifica la completezza della domanda e della documentazione presentata. Può procedere a richiedere al contribuente ulteriore documentazione ad integrazione della pratica, da presentarsi perentoriamente entro il termine che il funzionario stesso indicherà nell'atto di richiesta.

La mancata esibizione da parte del contribuente della documentazione richiesta entro il termine fissato comporterà la decadenza dal beneficio della rateizzazione del debito.

L'esibizione di atti contenenti dichiarazioni mendaci o false è punita ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Entro 60 giorni dal ricevimento della domanda o della documentazione aggiuntiva richiesta il Funzionario Responsabile adotta il provvedimento di concessione della rateizzazione, ovvero di diniego, sulla base dell'istruttoria compiuta. Decorso il termine di 60 giorni la domanda dovrà intendersi respinta in base al principio del silenzio rifiuto.

Sia il provvedimento di concessione che il provvedimento di diniego sono comunicati all'interessato mediante notificazione, raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata.

Modalità e tempo di rettifica degli importi addebitati

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati evidenzino la necessità di rettifica degli importi stessi, il gestore provvede in merito attraverso l'emissione di un provvedimento di sgravio e il rilascio del modello di pagamento F24 pari all'importo dovuto a seguito della rettifica.

Le istanze di rettifica sono evase dal gestore entro sessanta (60) giorni solari dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti evidenzino un credito a favore dell'utente, lo stesso deve presentare richiesta di rimborso, tramite istanza che può essere presentata al Comune mediante:

- consegna diretta all'ufficio protocollo comunale Piazza Vittorio Emanuele II, 5 - Bonate Sopra;
- via e-mail, indirizzata a protocollo@comune.bonatesopra.bg.it
- a mezzo pec: comune.bonatesopra.bg@halleycert.it.

Il rimborso dell'importo indebitamente versato dall'utente verrà effettuato mediante accredito su conto corrente bancario o postale intestato al contribuente e indicato nel modulo di richiesta di rimborso.

In alternativa il contribuente potrà richiedere di utilizzare il credito maturato in compensazione con quanto dovuto per le annualità successive, o quanto eventualmente non pagato per le annualità precedenti.

Le istanze di rimborso sono evase dal Settore Tributi entro **180 giorni solari** dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

➤ **OBBIETTIVI DI GESTIONE DEL CICLO DEI SERVIZI**

Dati ufficiali della raccolta

Nel contesto della propria pianificazione industriale, a fronte di una situazione attuale di bacino caratterizzata da un buon livello di sviluppo della raccolta differenziata e della valorizzazione dei rifiuti (con priorità al recupero di materia, comunque integrato dal recupero energetico della frazione residua indifferenziata), MONZANI AMBIENTE srl ha definito un percorso di consolidamento di ulteriore ottimizzazione dei servizi e delle prestazioni ambientali complessive del sistema.

Come riportato nella tabella

anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
83,42	84,16	83,67	83,13	84,30	83,49

➤ **CERTIFICAZIONI MONZANI AMBIENTE**

Monzani Ambiente, da sempre attenta alla qualità del proprio servizio e alla tutela dell'ambiente, applica da oltre 15 anni un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza realizzato e certificato secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001).

➤ **RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI**

I rifiuti riciclabili e raccolti in modo differenziato sono conferiti agli impianti di recupero e riciclaggio che aderiscono al Conai, ai consorzi di filiera, ed al mercato libero.

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

I rifiuti indifferenziati sono conferiti a termovalorizzatori per il recupero energetico.

➤ **RIFERIMENTI COMUNALI E AZIENDALI**

COMUNE DI BONATE SOPRA



Piazza Vittorio Emanuele II, 5 - Comune di Bonate Sopra (BG)

Telefono: +39 035-4996111 * Fax: +39 035-994374

PEC comune.bonatesopra.bg@halleycert.it

Ufficio Tributi tributi1@comune.bonatesopra.bg.it tel.035 4996141

Ufficio Tecnico utc@comune.bonatesopra.bg.it tel.035 4996150



Via Cascina Sega, 1, 24040 Bonate Sotto BG Tel 035 993813 * Fax 035 994111

Numero Verde: 800694644

Posta elettronica info@monzaniambiente.com

PEC: monzaniambiente@pec.it

ISC. ALBO NAZ. IMPRESE DI GESTIONE RIFIUTI: MI03240 del 13.09.2021

CATEGORIE: 1B – 5E

ISC. ALBO NAZ. IMPRESE DI GESTIONE RIFIUTI: MI03240 del 01.04.2022

CATEGORIE: 4C

P.IVA: 03256650163

REG. IMP. DI BERGAMO

REA : 362890