



Comune di Truccazzano

Città Metropolitana di Milano

Settore Finanziario - Ufficio Tributi

MTR-2 approvato da ARERA con delibera 363/2021/R/RIF così come integrata dalla delibera 389/2023/R/RIF

Obiettivi e modalità di svolgimento del servizio rifiuti

Il Comune si occupa di tutto ciò che concerne la gestione delle tariffe e degli utenti mentre il servizio di pulizia e spazzamento del suolo pubblico e la raccolta, trasporto e smaltimento è affidato alla società partecipata CEM AMBIENTE Spa P.IVA 03017130968, località Cascina Sofia 20873 Cavenago Brianza (MB);

Il servizio di pulizia e spazzamento del suolo pubblico viene eseguito su tutte le aree, le vie, le piazze, i parcheggi ed i marciapiedi comunali.

La pulizia è effettuata nelle varie zone con frequenza settimanale per quanto riguarda lo spazzamento meccanizzato, per quanto concerne quello manuale invece è presente un operatore nei giorni dal lunedì al sabato che provvede alla pulizia degli spazi pubblici, allo svuotamento dei cestini e a quant'altro necessario, secondo un programma prestabilito.

2)- Raccolta rifiuti

Il servizio di raccolta rifiuti viene effettuato su tutto il territorio comunale ed è organizzato con il sistema *porta a porta*, e precisamente:

- a) raccolta frazione secca residua: con deliberazione di Giunta comunale n. 40 del 11-06-2018, l'Amministrazione comunale di Truccazzano, ha approvato il progetto ECUOSACCO per la sperimentazione del sacco prepagato come strumento per incrementare la raccolta differenziata e realizzare un approccio tariffario più equo.

L'obiettivo dell'Amministrazione comunale è quello di migliorare in termini di efficienza e di recupero la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale, di tutelare la salute dei cittadini evitando ogni inconveniente di carattere igienico sanitario conseguente ad una non corretta attuazione della raccolta differenziata;

Pertanto a partire dal 1 luglio 2018 la raccolta della frazione secca avviene come specificato:

- le utenze domestiche devono utilizzare esclusivamente sacchi semitrasparenti di colore rosso distribuiti dal Comune e personalizzati con un codice a barre che li collega all'utenza; il quantitativo dei sacchi previsto per ogni anno è calcolato in base al numero di persone che compongono il nucleo familiare (sono previsti delle forniture maggiori per le famiglie dove sono presenti bambini tra 0 e 3 anni e/o persone con problemi di incontinenza); qualora l'utenza esaurisca i sacchi deve acquistarne nuovi a proprie spese presso gli Uffici comunali;
- le utenze non domestiche devono utilizzare esclusivamente sacchi di colore rosso o apposti cassonetti di colore grigio, distribuiti dal Comune e personalizzati con un codice a barre che li collega all'utenza; il quantitativo dei sacchi previsto per ogni anno o la capienza del cassonetto è calcolato in base all'attività svolta e alla tassa rifiuti; qualora l'utenza esaurisca i sacchi deve acquistarne nuovi a proprie spese presso gli Uffici comunali;

b) raccolta frazione umida: con sacchetti in materiale biodegradabile specifici per la raccolta della frazione umida. A scopo di incentivazione, l'Amministrazione comunale, distribuisce alcuni sacchetti biodegradabili.

I sacchi contenenti la frazione secca residua e i contenitori in cui sono stati riposti i sacchetti in materiale biodegradabile contenenti la frazione umida, vengono esposti a bordo strada a cura degli utenti tra le ore 19.00 del giorno antecedente la raccolta e le ore 6.00 del giorno di raccolta.

La raccolta della frazione secca residua ha frequenza settimanale, mentre quella della frazione umida ha una frequenza bisettimanale.

I rifiuti ingombranti vengono raccolti in appositi containers localizzati presso la Piattaforma ecologica comunale. Inoltre, è effettuato anche un servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti attivabile su richiesta dell'utente fatta direttamente tramite il numero verde messo a disposizione dalla società CEM Ambiente S.p.A..

3)- Raccolta differenziata domiciliare *porta a porta*

Sul territorio del Comune di Truccazzano è attivo il servizio di raccolta differenziata domiciliare *porta a porta* delle seguenti tipologie di rifiuto: carta e cartone, multipak (imballaggi in plastica, alluminio e tetrapak), vetro, scarti vegetali.

Inoltre per le sole utenze non domestiche è attiva la raccolta differenziata "ALTRE PLASTICHE", diverse da quelle già raccolte nel Multipak.

Luogo di detenzione del rifiuto

La detenzione iniziale dei rifiuti solidi urbani e dei rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani deve avvenire all'interno dei locali o aree in proprietà o in uso della specifica utenza.

I bidoncini/contenitori devono essere destinati esclusivamente alla raccolta ed al ritiro dei rifiuti urbani; La custodia e pulizia dei contenitori è a carico dei singoli e del condominio, ciascuno per i propri ruoli e responsabilità: devono essere custoditi all'interno delle aree di proprietà, evitandone manomissioni o alterazioni, provvedendo alla loro periodica ed accurata pulizia al fine di evitare maleodoranze, restando fermo l'obbligo in caso di danneggiamento di reintegrarli.

Come e quando vanno esposti.

Devono essere **esposti chiusi** al di fuori della propria abitazione/esercizio, in prossimità della porta/portone/cancello di ingresso, se accessibile ai veicoli adibiti al servizio di raccolta o altrimenti lungo il percorso di raccolta, a partire dalle ore 19.00 (p.m.) del giorno prima di quello di raccolta e in ogni caso entro le ore 6.00 (a.m.) del giorno della raccolta, comunque in modo da non creare intralcio per la circolazione pedonale e veicolare, secondo il calendario che segue:

Raccolte settimanali	
Rifiuti esposti all'esterno del proprio domicilio solo a partire dalle ore 19.00 del giorno prima e in ogni caso prima delle ore 6.00 del giorno del ritiro	
LUNEDI'	FRAZIONE UMIDA - VERDE (con frequenza quindicinale)
MARTEDI'	ALTRE PLASTICHE, per le utenze non domestiche che avranno fatto richiesta di attivazione del servizio.
MERCOLEDI	CARTA/CARTONE - MULTIPAK - VETRO
GIOVEDI	FRAZIONE UMIDA - FRAZIONE SECCA

È esistente nel Comune di Truccazzano, in via Grandi, una Piattaforma ecologica comunale per la raccolta differenziata dei rifiuti, nella quale le utenze dotate di una tessera magnetica riservata ai cittadini residenti possono conferire in modo differenziato le seguenti tipologie di rifiuto:

- pile e batterie
- farmaci scaduti
- oli vegetali
- oli minerali
- componenti elettronici

- legno
- materiali inerti
- scarti vegetali
- frigoriferi e condizionatori
- televisori e monitor
- rottami metallici
- carta e cartone
- vetro
- vernici
- rifiuti ingombranti
- polistirolo

Le utenze produttive, possono usufruire della Piattaforma ecologica comunale solo previa autorizzazione rilasciata dal Servizio Gestione del Territorio, nella quale saranno identificati le tipologie di rifiuti conferibili da parte dell'utenza.

L'attività di bollettazione e la gestione utenti è stata internalizzata dall'Ente ed è gestita dall'Ufficio Tributi oggi Settore Entrate.

Il tributo è calcolato ai sensi della normativa prevista dal comma 651 articolo 1 Legge 147/2013.

Per la corretta comprensione delle informazioni e dei dati richiesti nel file QUALITA' CONTRATTUALE, si precisa che la gestione della TARI avviene in conformità ai dettami della normativa vigente (L. 147/2013) e secondo quanto previsto dal regolamento della Tassa Rifiuti approvato con deliberazione di CC n. 43 del 20/12/2022.

Per quanto riguarda il tempo di durata o gestione dello sportello non si ha una quantificazione esatta del tempo dedicato, ne vi sono indici di riferimento, questa attività rientra nello standard della propria attività lavorativa;

In merito al modulo:

- **“Dati generali per gestione GTRU”**, si segnala che:

I dati relativi al numero delle utenze fanno riferimento a quanto già comunicato all'Osservatorio Rifiuti inseriti nel MUD 2023 riferito all'anno 2022.

Non è stato individuato l'ATO di riferimento e pertanto, ai sensi di quanto previsto dalla L. 147/2013, è il Comune che approva PEF e tariffe.

- **“Qualità contrattuale GTRU”**, si segnala che:

- nel foglio **CdQ**

Non è prevista un'apposita Carta della qualità del servizio per la tipologia di attività svolta dall'ente in merito a gestione bollettazione e rapporto con gli utenti, trattandosi di attività legate alla gestione di un tributo. Tale documento è invece stato adottato dal Gestore per gli ulteriori servizi legati alla gestione della raccolta e dello smaltimento rifiuti.

- nel foglio **Qualità contrattuale Riscossione:**

E' stata considerata la gestione dello sportello degli uffici. Trattandosi di un Comune è improprio definire che sia attivo un apposito call-center. L'utente può rivolgersi direttamente all'Ufficio Tributi dell'Ente, dove il personale impiegato risponde negli orari di servizio alle telefonate o alle mail nell'arco del proprio orario lavorativo. Per le telefonate non sono previsti tempi d'attesa è disponibile un recapito telefonico a cui l'addetto all'ufficio Tributi risponde per le questioni riguardanti il tributo, come ad esempio le modalità di iscrizione, variazione o cessazione, le informazioni sulle modalità di pagamento o la richiesta di storni o ricalcoli. Lo sportello, inteso come l'ufficio, è aperto al pubblico ad accesso libero 16 ore settimanali. Si offre anche assistenza nella compilazione della relativa modulistica (iscrizioni, cancellazioni, rimborsi,

rateizzazioni). Per le segnalazioni legate al servizio raccolta sul territorio dei rifiuti ingombranti o le segnalazioni di abbandono rifiuti è attivo un numero verde messo a disposizione dal gestore a cui è affidato il servizio di raccolta.

Si sottolinea che con l'introduzione del progetto ECUOSACCO per la raccolta della frazione secca, si è evidenziata una diminuzione significativa della frazione secca a vantaggio di una maggior raccolta di multipak. Questo ha comportato un notevole aumento della percentuale di raccolta differenziata.

I tempi di evasione di reclami e richieste di informazioni e i procedimenti di competenza dell'Ente sono riportati nella tabella che segue. Le tempistiche sono riferite a pratiche standard. In caso di pratiche che presentano un livello di complessità elevato o necessitano di integrazioni, l'evasione è in ogni caso assicurata nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/1990, che prevede la conclusione del procedimento entro 30 giorni dalla presentazione.

TIPOLOGIA	MODALITA'	TEMPISTICHE
<i>Pratiche di iscrizione, cessazione, variazione rettifica o annullamento</i>	Sportello, back office	In tempo reale circa 10 minuti, nei periodi di maggiore afflusso entro 4 giorni dal ricevimento;
<i>Richieste di rimborso</i>	Sportello, back office	Le pratiche vengono evase e trasmesse al servizio finanziario per il pagamento entro 180 gg, così come previsto dalla normativa vigente; altresì il diniego avviene entro 180 gg. dal ricevimento.
<i>informazioni generali</i>	Sportello, mail, telefono	In tempo reale circa 5 minuti, per le mail la risposta viene inviata entro il giorno del ricevimento;
<i>richieste di appuntamento per mediazione o delucidazioni avvisi di accertamento</i>	Sportello	Gli appuntamenti vengono fissati entro la settimana in cui viene effettuata la richiesta, non essendo presente tutti i giorni il responsabile del servizio;

Il versamento della TARI è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (modello F24), ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (comma 688 della Legge di stabilità n. 147/2014). Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della L. 212/2000 e può essere inviato anche per posta semplice o mediante posta elettronica all'indirizzo comunicato dal contribuente o disponibile sul portale INI-PEC. Il versamento del tributo non è dovuto quando l'importo annuale risulta inferiore a euro 12,00. Il versamento deve essere effettuato in n. 2 rate: - 1° rata scadente il 02 luglio; - 2° rata scadente il 02 dicembre;

E' facoltà del contribuente che si trova in momentanea difficoltà economica di richiedere il pagamento rateale degli importi dovuti, anche se riferiti ad un solo anno. In caso di mancato pagamento di due rate consecutive, l'Ufficio provvederà ad attivare le procedure per la riscossione coattiva dell'intero importo residuo. Sulle rate successive alla prima dovranno essere applicati gli interessi di mora al tasso legale annualmente previsto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

In caso di omesso o insufficiente versamento del tributo, si applica la sanzione del 30% secondo

quanto previsto dall'art. 1, comma 695, della L. 147/2013 e dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 471. Ai tributi ed addizionali dovuti sono inoltre applicati gli interessi, che sono calcolati in base al saggio degli interessi legali stabiliti per legge.

In merito alle agevolazioni /riduzioni tariffarie, il regolamento comunale approvato con deliberazione di 43 del 20/12/2022 di cui:

- all'ART. 7 -bis RIDUZIONI PER LE UTENZE NON DOMESTICHE IN CASO DI USCITA DAL SERVIZIO PUBBLICO
- all'ART. 8 RIFIUTI URBANI AVVIATI AL RICICLO IN MODO AUTONOMO
- all'ART. 21 RIDUZIONI ED ESENZIONI PER LE UTENZE DOMESTICHE
- all'ART.22 RIDUZIONE PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DA PARTE DELLE UTENZE DOMESTICHE
- all'ART.23 RIDUZIONE/ESENZIONE PER LE UTENZE NON DOMESTICHE NON STABILMENTE ATTIVE
- all'ART. 24 RIDUZIONE PER LA CESSIONE DI ECCELENZE ALIMENTARI

Con deliberazione di Giunta nr. 26 del 16/05/2023 è stata approvata la carta di qualità del servizio di gestione fatturazione e rapporti con gli utenti relativamente al servizio integrato di gestione dei rifiuti.

- **“Trasparenza GTRU”**,

SITO WEB:

Il Comune di Truccazzano dispone di un sito web su cui ha caricato i dati relativi alla gestione del tributo nell'apposita sezione Entrate, che non è accessibile direttamente dalla homepage ma dal menu a tendina uffici comunali, è stato inserito anche un collegamento che si trova nella pagina – ambiente ecologia - che rimanda al sito del Gestore del servizio di raccolta e smaltimento, su cui è pubblicata la documentazione relativa al servizio (ad esempio il calendario della raccolta, la carta qualità, documenti informativi e guide al servizio, contatti e certificazioni).

Indicazione su quantificazione dei costi di pertinenza del Comune:

Nel Piano economico finanziario sono quantificati come costi di pertinenza del Comune quelli relativi al personale dell'ufficio tributi sotto la voce **CARC** e al personale non direttamente impiegato nelle attività operative del servizio (quota Ufficio Ambiente) sotto la voce **CGG**;

I costi inerenti al personale dell'ufficio tributi sono quantificati in relazione alle attività totali svolte da tutto il personale del settore rapportato alle differenti tipologie di attività svolte per una somma complessiva pari ad **€ 35.687,00**;

Per il personale non direttamente impiegato nelle attività del settore entrate l'importo attribuito è stato quantificato in proporzione alle ore lavoro dedicate al settore tributi e in considerazione della convenzione in essere per l'impiego dell'operatore comunale addetto allo svuotamento manuale dei cestini, per una somma complessiva pari ad **€ 8.700,00**;

Tra i costi di pertinenza del Comune inseriti nel Pef 2024 risultano iscritti anche quelli inerenti il servizio di bollettazione, stampa e spedizione degli avvisi tari (CARC) per una somma pari ad **€ 3.780,00** (compresa IVA al 22%);

Nel piano economico finanziario alla voce CRT risulta iscritta la somma di **€ 2.159,00** (compresa IVA al 22%) derivante dall'acquisto di materiale per la raccolta differenziata (ecuosacco, bidoni, sacchetti,

etc.)

Elenco dei costi rendicontati e modalità di attribuzione dei costi alle attività legate al ciclo integrato:

Tutti i costi di pertinenza diretta del Comune sono stati elencati nel precedente capoverso;

Info sul gettito tariffario:

Nel computo delle tariffe oltre a tener conto di tutti i costi del gestore e del Comune, per lo svolgimento del servizio, rilevano anche i ricavi rendicontati costituiti in parte dalla somma dei proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti e dai corrispettivi riconosciuti dal **CONAI**.

Possono essere imputate al contempo anche i ricavi inerenti alle attività di recupero dell'evasione tenendo come riferimento l'attività svolta l'anno precedente, così come le attività derivanti dalle procedure sanzionatorie;