



COMUNE DI BASIGLIO
Città Metropolitana di Milano

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

*Approvata con deliberazione di Giunta n.27 del 06/03/2023
Modificata con deliberazione di Giunta n.48 del 11/04/2024*



Il presente documento rappresenta l'elemento informativo obbligatorio ai sensi del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani allegato alla deliberazione 444/2019/R/RIF di ARERA c.d. TITR, ed è redatto conformemente a quanto definito dalle linee guida del TQRIF approvato con delibera 15/2022/R/rif di ARERA.



SOMMARIO

LA CARTA	2
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	2
DEFINIZIONI	3,4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
INFORMAZIONI SUI GESTORI	6
Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	6
Gestione raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade	6
TERRITORI SERVITI	6
CERTIFICAZIONI E RICONOSCIMENTI	7
SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO	7
TRASPARENZA - Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	8-11
TRASPARENZA - Gestione raccolta rifiuti e pulizia strade	12-14
RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	15-16
PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA - Dati storici Basiglio	17,18
OBBLIGHI DI SERVIZIO	19
QUALITÀ DEL SERVIZIO	20
SERVIZI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE	20,21
STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO	22
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	23
INDENNIZZO PER MANCATO O IRREGOLARE SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	23
ISTITUTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE	24
VALIDITÀ DELLA CARTA	25
INFORMATIVA PRIVACY	25



LA CARTA

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione e raccolta dei rifiuti urbani

è il documento nel quale vengono elencati gli impegni che il Comune di Basiglio e SASOM s.r.l. assumono nei confronti dei cittadini-utenti, assicurando un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, al fine di garantire la trasparenza nel rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. Essa rappresenta un importante strumento di comunicazione che, attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi, si pone come obiettivo quello di implementare la qualità dei servizi erogati.

I cittadini sono parte del processo stesso mediante l'osservanza dei Regolamenti Comunali, la cura e il rispetto dei luoghi pubblici e il corretto conferimento dei rifiuti, secondo le disposizioni dei Gestori.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- il Piano Economico Finanziario del Ciclo Integrato dei Rifiuti in cui sono indicate le attività da svolgersi;
- il Regolamento sui rifiuti Urbani e sul Servizio di raccolta differenziata, ove sono stabilite le modalità di conferimento dei rifiuti al fine di promuoverne il recupero;
- il regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti TA.RI., in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La divulgazione della Carta della Qualità del Servizio avviene tramite pubblicazione su:

<https://www.comune.basiglio.mi.it>, dove è liberamente scaricabile, ed è altresì disponibile in formato cartaceo presso l'Uff. Tributi del Comune di Basiglio, in Piazza Leonardo da Vinci 1.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera **15/2022/R/rif di ARERA** ed è stato emesso in adempimento delle normative di seguito indicate:

- ✓ DPCM del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art.2 istituisce il comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- ✓ D. Legge del 12/05/1995, n.163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L.11/07/1995 n.273; all'art.2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici e l'adozione di tali schemi da parte delle Pubbliche Amministrazioni.
- ✓ L. 14/11/1995, n.481; affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- ✓ L. 24/12/2007, n.244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (Legge finanziaria 2008); all'art.1 c.461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi.
- ✓ Linee guida CiVIT n.88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n.89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance" – Delibera CiVIT n.3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"
- ✓ L. 24/03/2012, n.27; conversione, con modificazioni, del DL 24/01/2012, n.1 "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- ✓ D. Lgs 14/03/2013, n.33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni.
- ✓ L.27/12/2017, n.205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018".
- ✓ D. Lgs 219/2023 "modifica dello Statuto del Contribuente".

DEFINIZIONI

Gestione tariffe e rapporti con gli utenti: è l'insieme delle attività di

1. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
2. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o Numero Verde;
3. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

Gestione della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade: è l'insieme della attività di

1. raccolta e trasporto dei rifiuti;
2. spazzamento e lavaggio delle strade;
3. ritiro dei rifiuti a chiamata;
4. consegna dei materiali e riparazione o sostituzione dei materiali danneggiati;
5. gestione dei reclami e delle segnalazioni afferenti il servizio.

Gestore: è il soggetto che eroga i servizi connessi alla propria attività.

Attivazione del servizio: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

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.

Data di consegna: è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare.

Data di ricevimento: è

1. per le richieste e le comunicazioni inviate tramite posta A/R, la data certificata mediante rilascio di una ricevuta;
2. nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
3. per le richieste e le comunicazioni effettuate presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
4. per le richieste e le comunicazioni effettuate telefonicamente o via mail, la data di ricevimento della comunicazione, purché documentata da conferma scritta di ricezione.

Disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e ss.mm.ii.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Comune: ai fini Tari è rappresentato dall'Ufficio Tributi al quale è affidata la gestione del tributo.

Tari: è il tributo richiesto all'utenza destinato alla copertura integrale delle spese sostenute dal Comune per la copertura del servizio integrato di gestione e raccolta dei rifiuti urbani.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

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 e i RAEE.

Tariffa corrispettiva: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffazione puntuale: è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99.

Utente: è il contribuente che possiede/occupa/detiene a qualsiasi titolo un immobile nel territorio comunale a qualunque uso adibito, che beneficia o potrebbe beneficiare del servizio rifiuti, persona fisica o giuridica che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza: unità immobiliari, locali o aree scoperte operative, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati e riferibili, a qualsiasi titolo, ad una persona fisica o giuridica ovvero ad un «utente

Servizio integrato di gestione e raccolta dei rifiuti urbani: è l'attività di raccolta e trasporto rifiuti, lo spazzamento e il lavaggio delle strade nonché l'insieme delle attività amministrative per la gestione del tributo.

Indicatori di qualità: sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli di prestazione del servizio erogato in termini di percezione del servizio da parte dell'utenza.

Standard di qualità: livello del servizio prefissato per ciascun indicatore di qualità (specifico e generale).

Standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente.

Standard generale di qualità: livello di qualità riferito alle prestazioni rese all'utenza nel suo complesso.

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per quanto non espressamente disposto, si applicano le definizioni previste da ARERA.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Gestori, nello svolgimento del proprio servizio, garantiscono il rispetto dei principi di seguito elencati:

Eguaglianza ed imparzialità: l'erogazione dei servizi è fondata sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, razza o religione, e il viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Efficienza ed efficacia: il gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni innovative e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, a tutela del cittadino e dell'ambiente.

Cortesìa: i gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto.

Tutela dell'ambiente: nello svolgimento della propria attività il gestore si impegna a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, nei limiti delle proprie competenze, con il fine di ridurre le fonti di inquinamento. E a sostegno di questi obiettivi è stato realizzato un impianto alimentato con acque reflue opportunamente depurate, che verranno utilizzate per usi irrigui e per alimentare le motospazzatrici impiegate nel lavaggio delle strade. Un esempio di economia circolare che consente il risparmio della preziosa acqua potabile e il riutilizzo di una risorsa importante come l'acqua depurata.

Apertura e trasparenza: nei rapporti con gli utenti i gestori si impegnano a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, tempi e criteri di erogazione del servizio, nonché nella gestione delle segnalazioni e dei reclami e in tutti i casi di comunicazione tra i gestori e i cittadini-utenti.

I concetti di Apertura e Trasparenza sono universalmente riconosciuti come elementi fondamentali per il funzionamento dei sistemi democratici e per rinsaldare la fiducia tra il cittadino e le amministrazioni pubbliche.

Innovazione e Apertura al Cambiamento: entrambi i gestori si impegnano a fornire servizi nuovi ed innovativi in modo tale da riflettere le esigenze sempre mutevoli della comunità.

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo regolare e senza interruzioni.

L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi); in tal caso il gestore adotterà tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà adottando le necessarie misure di sicurezza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, con la garanzia di procedure semplici e facile accesso alla documentazione.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Responsabilità: i gestori hanno l'obbligo di rendere il conto delle loro attività, e di assumersi le responsabilità delle loro azioni di fronte agli utenti, divulgando i risultati di tali azioni in modo trasparente tramite la pubblicazione sul sito istituzionale dei gestori e degli Enti Pubblici ministeriali, ove richiesto.

Rispetto delle normative: i servizi e le attività sono gestiti nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

INFORMAZIONI SUI GESTORI



Gestione tariffe e rapporto con gli utenti - Area amministrativa

Il Comune di Basiglio è in prima linea nella valorizzazione delle risorse e nel rispetto del territorio, ponendosi quale obiettivo quello di diventare leader per le politiche di sostenibilità ambientale, iniziando dallo smaltimento dei rifiuti: l'amministrazione si propone di sostenere lo "spreco zero" incentivando la raccolta differenziata.

A tal fine, la strategia che vuole perseguire prevede campagne di comunicazione e sensibilizzazione sull'importanza dell'economia circolare dei rifiuti, monitoraggio smart della raccolta indifferenziata e la valutazione di possibili convenzioni o accordi per usufruire di piattaforme ecologiche non sul territorio.

Comune di Basiglio, Piazza Leonardo da Vinci 1, 20079 Basiglio (MI) – Ufficio Tributi

P.IVA 04181870157 C.F. 80109890154

Tel. +39.02.904522-95/96

sito internet <https://www.comune.basiglio.mi.it/>

mail: tributi@comune.basiglio.mi.it

PEC: basiglio@postacert.comune.basiglio.mi.it



Gestione raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade - Area tecnico-operativa

SASOM è una società interamente pubblica, nata nel 2000, che si occupa della gestione dei rifiuti per 12 Comuni della zona sud-ovest di Milano.

Nel 2016 il Comune di Basiglio ha firmato l'accordo con SASOM per la gestione integrata del servizio, affidando alla Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese la gestione del trattamento e del recupero dei rifiuti urbani, nonché dello spazzamento e del lavaggio strade.

Sasom srl, Società ambiente del Sud-Ovest Milanese P.IVA 13264390157

UFFICI Via Meucci 2, 20083 Gaggiano (MI)

SEDE OPERATIVA Via Leonardo da Vinci, 19 - 20083 Gaggiano (MI)

Tel. +39.02.49467682 fax +39.83472830

sito internet <https://www.sasom.it/it/index.html>

mail: info@sasom.it

PEC: sasom@lamiappec.it

TERRITORI SERVITI

L'Uff.Tributi del Comune è a disposizione degli utenti per tutte le richieste inerenti le utenze situate nel territorio di Basiglio, nel centro storico e nel quartiere di Milano 3.

SASOM effettua la raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio delle strade, nei comuni di:

Basiglio

Binasco

Casarile

Gaggiano

Gudo Visconti

Noviglio

Rognano

Rosate

Vermezzo con Zelo

Zibido San Giacomo

Vernate

CERTIFICAZIONI e RICONOSCIMENTI



Basiglio è uno dei Comuni virtuosi che presentano un alto livello di buon governo secondo gli standard della Consiglio d'Europa. Lo certifica il marchio di "Eccellenza della Governance" del progetto **ELOGE**, assegnato al Comune il 1° Dicembre 2022, per aver applicato i 12 Principi europei nella vita pubblica e nell'operato a livello locale, che sono:

- partecipazione civica, rappresentanza, corretto svolgimento delle elezioni;
- ricettività;
- efficienza ed efficacia;
- apertura e trasparenza;
- stato di diritto;
- comportamento etico;
- competenza e capacità;
- innovazione e apertura al cambiamento;
- sostenibilità e visione di lungo termine;
- solidità nella gestione finanziaria;
- diritti umani, diversità culturale e coesione sociale;
- responsabilità.



SASOM s.r.l., a dimostrazione del costante impegno nello sviluppo e nella tutela ambientale del territorio, è certificata ai sensi delle norme volontarie:

- **UNI EN ISO 9001:2015** per la qualità dei processi e la soddisfazione del cliente;
- **UNI EN ISO 14001:2015** quale standard di riferimento per i sistemi di gestione ambientale.

SCelta DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Con la Delibera di Giunta n.52 del 12/04/2022 è stata approvata l'adozione dello Schema regolatorio I "livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dalla Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

TRASPARENZA - gestione tariffe e rapporto con gli utenti



Il Comune garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- l'Ufficio Tributi;
- i documenti di riscossione semestrali;
- la Carta della qualità dei servizi;
- la sezione Tassa TARI del sito istituzionale <https://www.comune.basiglio.mi.it/>.

Recapiti del gestore

L'utente può rivolgersi all'Ufficio Tributi del Comune, sito in Piazza L. da Vinci 1, nei seguenti giorni e orari:

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:15 alle 12:45
Martedì dalle 15:00 alle 18:45

Il ricevimento degli utenti può avvenire anche previo appuntamento telefonico o tramite email a:

02.904522-95/96/97

tributi@comune.basiglio.mi.it

Numero Verde attivo ogni Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

800 300 804

Tramite i suddetti canali, sono reperibili tutte le informazioni di carattere **amministrativo-contrattuale**, ossia le procedure di pagamento della TARI, le agevolazioni esistenti sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche, le tariffe annuali e il Regolamento vigente, le conseguenze del ritardato/mancato pagamento e, ove disponibili, l'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione nonché le procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di riesame/rimborsi.

Servizi del gestore

In particolare, i servizi gestiti dal Comune riguardano:

- ✓ richieste di informazioni varie sul tributo dei rifiuti;
- ✓ richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (tramite apposita modulistica*);
- ✓ invio di reclami e/o segnalazioni (tramite apposita modulistica);
- ✓ richieste di rettifica degli importi addebitati (tramite apposita modulistica);
- ✓ richieste di rimborso degli importi non dovuti (tramite apposita modulistica);
- ✓ richieste di rateizzazione (tramite apposita modulistica);
- ✓ Richiesta di riduzione e/o agevolazione del tributo (tramite apposita modulistica).

*La modulistica è liberamente accessibile e scaricabile dal sito del Comune <https://www.comune.basiglio.mi.it/>
>> Icona Tasse e tributi >> sezione Tassa TARI, oppure reperibile presso l'Uff. Tributi del Comune.

Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, o disponibile anche presso gli sportelli fisici del Comune di Basiglio SpazioSi, uff. Tributi, Uff. Anagrafe, Uff. Protocollo.

Modalità per 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 in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, o disponibile presso gli sportelli fisici del Comune di Basiglio SpazioSi, uff. Tributi, Uff. Anagrafe, Uff. Protocollo .

In deroga a quanto disposto, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

Modalità di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

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

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

Periodicità di riscossione

Il Comune invia una volta all'anno il documento di riscossione, con allegati bollettini PagoPa o, in alternativa, modello F24, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Le scadenze sono fissate nelle date del 31/05 e del 02/12 di ogni anno, ovvero nel primo giorno lavorativo successivo a tali scadenze qualora fossero di sabato o domenica, o in un giorno di festività nazionale.

Modalità di pagamento

Il Comune garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio; qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Termine per il pagamento Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

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

Modalità di rateizzazione

Il Comune è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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

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

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

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

- ✓ degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- ✓ degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Modalità di rettifica degli importi addebitati

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

- ✓ detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- ✓ rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia prevista oltre il 120° giorno dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica da parte del Comune.

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

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

Modalità di calcolo della tariffa

La tassa è corrisposta in base a tariffa determinata per anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria. La tariffa, ai sensi dell'art.1 comma 652 del L.147/13, è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte, nonché al costo del servizio sui rifiuti.

Le tariffe sono elaborate sulla base del metodo normalizzato previsto dal DPR 158/1999, e ciò fino all'attuazione della diversa regolazione disposta da ARERA.

In sostanza, il metodo è costituito da un complesso di regole, metodologie e prescrizioni per determinare, da un lato, i costi del servizio di gestione e, dall'altro, l'intera struttura tariffaria applicabile alle varie categorie di utenza in maniera tale che il gettito che ne deriva copra tutti i costi del servizio.

Essendo legate alla copertura del costo del servizio rifiuti, che varia di anno in anno pur mantenendo costanti certe voci di spesa, anche le tariffe sono variabili annualmente in rapporto a questi valori.

In base a questo metodo, le tariffe sono composte da una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento (quota variabile).

Esempio di applicazione delle tariffe:

- tassa rifiuti per utenza domestica, con nucleo familiare di 3 persone per un immobile ad uso abitativo di 180 mq (compreso garage e cantina) anno 2024

tariffa fissa € 0,6069 si applica a metro quadro; tariffa variabile € 131,638 è per il nucleo familiare di 3 persone; queste tariffe sono commisurate all'intero anno (giorni 366).

Calcolo: tariffa f. € 0,6069 x mq 180 = € 109,24 + tariffa v. € 131,638 = € 240,88; se il periodo da tassare inferiore ad un anno, si divide € 240,88 / 366 e si moltiplica per i giorni effettivi (es. 30) = € 19,74.

All'importo della tassa di competenza del Comune si deve aggiungere il 5% della TEFA (tributo per l'esercizio delle funzioni ambientali) di competenza della Città Metropolitana.

- tassa rifiuti per utenza non domestica, ad uso Uffici, agenzie per un'immobile di mq 100, anno 2024

sia la tariffa fissa € 2,0391, che quella variabile € 3,0786 si applicano ai metri quadri, esempio immobile mq 100: (€ 2,0391 x 100 = € 203,91) + (€ 3,0786 x 100 = € 307,86) = € 511,77 sempre per un intero anno (366 giorni); per un periodo inferiore (es. 30 giorni) divido per 366 e moltiplico x 30 = € 41,94.

All'importo della tassa di competenza del Comune si deve aggiungere il 5% della TEFA (tributo per l'esercizio delle funzioni ambientali) di competenza della Città Metropolitana.

Riduzioni e agevolazioni

La tariffa si applica in misura ridotta, nella quota fissa e nella quota variabile, alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:

1. abitazioni tenute a disposizione, non locate o altrimenti utilizzate, per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, per non meno di sei mesi nell'anno solare: riduzione del 20 % indicando l'abitazione di residenza e l'abitazione principale e dichiarando espressamente di non voler cedere l'alloggio in locazione o in comodato;
2. abitazioni tenute a disposizione da soggetti già ivi anagraficamente residenti dopo aver trasferito la residenza/domicilio in Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) o istituti sanitari e non locate o altrimenti utilizzate: riduzione del 20 %;
3. a partire dall'anno 2021, la TARI viene applicata in misura pari ad un terzo in relazione all'unica unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia. La riduzione ad un terzo riguarda la sola quota variabile della tariffa e si estende anche alle pertinenze dell'unità immobiliare che abbia i requisiti di cui al comma precedente, ove a loro volta non locate o date in comodato d'uso a terzi.

Altre riduzioni per utenze non domestiche e riduzioni più "tecniche" sono reperibili nel Regolamento vigente, liberamente consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune <https://www.comune.basiglio.mi.it/>
>> Icona Tasse e tributi >> sezione Tassa TARI, oppure reperibile presso l'Uff.Tributi del Comune.

Ravvedimento

L'istituto del Ravvedimento permette al contribuente di sanare spontaneamente, entro precisi termini temporali, all'omesso o parziale pagamento, beneficiando di una consistente riduzione delle sanzioni. Non è possibile avvalersi del ravvedimento se la violazione sia già stata constatata dall'ufficio tributi.

Solleciti

Il pagamento della tassa non versata alle scadenze è sollecitato dal Comune mediante apposito atto d'accertamento per parziale od omesso versamento alla scadenza notificato al contribuente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o con PEC se disponibile.

In tale atto il contribuente viene invitato a pagare l'importo dovuto entro e non oltre 60 giorni dalla notifica, con l'avvertenza che in mancanza si procederà alla riscossione coattiva dell'importo accertato, con addebito delle sanzioni pari al 30% della tassa dovuta (art.1 comma 695 L.147/13) e delle spese procedurali.

Il tributo è accertato in base alle vigenti disposizioni di legge tra cui (ai sensi dell'art.1 comma 701.L.147/13) l'art.1 commi da 161 a 170 e D.Lgs. 296/06 art. 1 commi 161 e successivi.

Il tributo oggetto di accertamento deve essere versato con le modalità di pagamento indicate nell'atto.

Gli atti di accertamento Tari divenuti definitivi valgono come dichiarazione per le annualità successive all'intervenuta definitività, consentendo l'ordinaria liquidazione del relativo tributo.

Sanzioni

- ✓ per omessa presentazione della denuncia originaria (nuova occupazione/conduzione) o di variazione: dal 100 al 200% del tributo o del maggior tributo dovuto con un minimo di 50 euro;
- ✓ per denuncia originaria o di variazione infedele: dal 50 al 100 % del maggior tributo dovuto con un minimo di 50 euro;
- ✓ per mancata esibizione o trasmissione di atti e documenti o dell'elenco, ovvero la mancata restituzione di questionari nei 60 giorni dalla richiesta o per la loro mancata compilazione o compilazione incompleta o infedele: da €100,00 a € 500,00.

Sgravi e correzioni

Le variazioni degli elementi che comportano un aumento o diminuzione di tariffa, che intervengano nel corso dell'anno o che derivino da correzioni di eventuali errori devono essere dichiarati per iscritto compilando i previsti moduli liberamente scaricabili dal sito <https://www.comune.basiglio.mi.it/> o disponibili presso l'Uff.Tributi del Comune.

Rimborsi

Nel caso in cui sia stato effettuato il pagamento di un importo superiore al dovuto è possibile presentare domanda di rimborso compilando la modulistica predisposta liberamente scaricabile dal sito <https://www.comune.basiglio.mi.it/> o disponibile presso l'Uff.Tributi del Comune, e allegando la documentazione richiesta.



COMUNE DI BASIGLIO

TRASPARENZA - gestione raccolta rifiuti e pulizia strade



Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, nonché dello spazzamento e del lavaggio delle strade nel Comune di Basiglio, è svolto da S.A.S.O.M. srl, Società ambiente del Sud-Ovest Milanese, ed è caratterizzato dall'elevata differenziazione dei rifiuti al fine di consentire il massimo recupero e garantire il corretto smaltimento della parte non recuperabile.

Recapiti gestore raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

L'utente può rivolgersi a Sasom, sito in Via Meucci, 2 a Gaggiano nei seguenti giorni e orari:

Dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 16:00

Venerdì dalle 08:00 alle 15:00

E' altresì possibile telefonare al numero:

02.494.676.82

Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00

Sabato dalle 09:00 alle 12:00

Oppure inviare una mail o una PEC ai seguenti indirizzi:

info@sasom.it

sasom@lamiapec.it

Numero Verde attivo ogni Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

800 300 804

Servizi del gestore raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

In particolare, i servizi gestiti da Sasom riguardano:

- ✓ raccolta rifiuti differenziati dai cittadini e servizio di igiene urbana;
- ✓ sensibilizzazione ambientale nelle scuole del territorio e ai cittadini attraverso la collaborazione del Comune;
- ✓ servizio di spazzamento manuale, meccanizzato e lavaggio strade;
- ✓ richieste di ritiro rifiuti ingombranti porta a porta previa prenotazione con le modalità sotto indicate;
- ✓ invio di reclami afferenti il servizio gestito da Sasom (mediante compilazione on line sul sito >> <https://www.sasom.it/it/servizi/reclami.html>)
- ✓ richiesta di materiali o riparazione/sostituzione materiali danneggiati.

Sul sito internet di Sasom, raggiungibile all'indirizzo <https://www.sasom.it/it/index.html>, è possibile verificare il calendario del ritiro dei rifiuti a porta, reperire informazioni in merito al corretto conferimento dei rifiuti, prenotare il ritiro di oggetti ingombranti, inviare segnalazioni e/o reclami, ed accedere a tutte le informazioni di carattere **tecnico-operativo**, necessarie al fine di ottenere il miglior risultato per il rispetto dell'ambiente e la salute dei cittadini.

E' inoltre possibile identificare il corretto contenitore per lo smaltimento tramite l'APP



scaricabile gratuitamente da:



Junker è semplice da utilizzare, basta inquadrare il codice a barre del prodotto da smaltire per identificare il corretto conferimento.

Prenotazione ritiro rifiuti ingombranti

E' possibile prenotare il ritiro degli oggetti di medie e grandi dimensioni, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche), e presso le sedi di attività commerciali (utenze non domestiche):

telefonando al nr. 02.494.676.82 oppure al numero verde 800 300 804 (dalle 08:00 alle 12:00 del giorno lavorativo precedente il ritiro), tramite l'app *Junker* o compilando la richiesta online sul sito di SASOM >>

<https://www.sasom.it/it/servizi/prenotazione-ritiro-ingombranti.html> .

L'utente deve comunicare il tipo e la qualità del rifiuto, l'operatore effettua la prenotazione comunicando la data e l'ora del ritiro: l'utente deve quindi depositare il rifiuto all'esterno della propria abitazione/locale su via pubblica.

Il servizio è disponibile tutti i sabati del mese, previo appuntamento.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, TV e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i Centri Raccolta o con ritiro a domicilio previa prenotazione.

È inoltre possibile conferire i RAEE di piccole dimensioni presso l'EcoMobile, ove presente tale servizio nei giorni e negli orari previsti per questi servizi.

Nuova suddivisione dei rifiuti RAEE

Dal 5 maggio 2023 i 5 raggruppamenti RAEE subiscono alcune modifiche: la nuova suddivisione dei rifiuti elettrici ed elettronici è stabilita dal Decreto 20 febbraio 2023, n. 40 e dalla relativa interpretazione applicativa resa disponibile dal CdC RAEE, d'intesa con il MASE.

Nel dettaglio:

R1 APPARECCHIATURE PER LO SCAMBIO DI TEMPERATURA CON FLUIDI: frigoriferi, congelatori, apparecchi che distribuiscono automaticamente prodotti freddi, condizionatori, deumidificatori, altri apparecchi per lo scambio di temperatura con fluidi diversi dall'acqua **NEW ENTRY:** pompe di calore, radiatori ad olio, asciugatrici;

R2 ALTRI GRANDI BIANCHI: lavatrici, lavastoviglie, forni cucine, piastre riscaldanti;

R3 TV E MONITOR: schermi, televisori, monitor, ma anche cornici digitali LCD, laptop, notebook;

R4 IT E CONSUMER ELECTRONICS, APPARECCHI DI ILLUMINAZIONE, PED E ALTRO: apparecchi per la cucina (friggitorici, frullatori, tostapane, etc.), apparecchi per la cura della persona (asciugacapelli, spazzolini da denti elettrici, rasoi elettrici, etc.), apparecchi per l'intrattenimento e IT (giocattoli elettrici ed elettronici, radio, cellulari, cuffie, chiavette USB, etc.), altri apparecchi elettrici (aspirapolvere, ventilatori, termostati, utensili elettrici, etc.)

NEW ENTRY: forni microonde, stufe elettriche, apparecchi elettrici di riscaldamento;

SEZIONE "A": PANNELLI FOTOVOLTAICI

R5 SORGENTI LUMINOSE: Tubi e lampade fluorescenti, lampade fluorescenti compatte, lampade a scarica, LED.

E' disponibile il volantino con le specifiche sul sito Sasom alla seguente pagina:

https://www.comune.basiglio.mi.it/pagina651_gestione-dei-rifiuti-urbani.html

Calendario raccolta rifiuti

Calendario settimanale raccolta rifiuti porta a porta nella fascia oraria 06:30 – 12:30				
Lunedì	Plastica	Umido		Verde
Martedì	Indifferenziato			
Mercoledì		Umido	Carta	
Giovedì	Vetro e lattine			
Venerdì	Plastica	Umido		
Sabato	Indifferenziato		Carta	Ingombranti su prenotazione
Calendario ECOMOBILE		Cosa è possibile conferire		
2° Sabato del mese dalle 08:00 alle 12:30 presso il Piazzale vicino alla caserma dei Carabinieri – Milano 3		Vernici e solventi, (prodotti e contenitori etichettati con simboli T e F), inchiostri, batterie auto, pennelli, lampadine, olii vegetali e minerali, neon, pneumatici, inerti.		
4° Sabato del mese Dalle 08:00 alle 12:30 presso il parcheggio Parco giochi Vione Basiglio - Centro storico		Prendere visione dei limiti di conferimento sul calendario raccolta differenziata 2024 disponibile anche sul sito istituzionale del Comune di Basiglio alla pagina dedicata: https://www.comune.basiglio.mi.it/pagina651_gestione-dei-rifiuti-urbani.html		

Rifiuti speciali					
MEDICINALI SCADUTI	Contenitori				
	Farmacia, P.zza M. Polo Milano 3	Farmacia, via Francesco Sforza 5 Centro storico	Ambulatorio, P.zza Mons. Rossi	c/o Municipio, P.zza L. da Vinci 1	
PILE ESAUSTE	Punti di raccolta				
	Viaggiator Goloso, P.zza Marco Polo	Scuole e Palazzo Albertario Centro storico	Farmacia - via Roma Centro storico	Municipio, P.zza Leonardo da Vinci 1	Tabaccheria del Centro Commerciale
INDUMENTI vestiti puliti di ogni genere, scarpe usate, cinture, borse, stracci puliti, giocattoli.	Punti di raccolta				
	c/o Unes, Piazza Marco Polo	Pista ciclabile c/o "Casa della danza e della musica"		Capolinea 230 vicino Parco giochi Vione, Centro storico	

Servizio spazzamento e lavaggio strade

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, la fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede, le aree di pregio, le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Il servizio viene effettuato nei giorni di martedì e venerdì, al momento non sono previsti divieti di sosta.

Pronto intervento

SASOM Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, SASOM S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Servizio Ecomobile

Alla stazione itinerante possono essere conferite indicativamente le seguenti tipologie di rifiuto compatibilmente con la capienza delle attrezzature a disposizione:

- olio vegetale e minerale;
- vernici e diluenti;
- batterie auto;
- gomme e ruote;
- neon e lampadine;
- toner e inchiostri;
- beni durevoli di piccole dimensioni (personal computer, telefoni cellulari, ferri da stiro, ecc.);
- macerie - sanitari in piccole quantità.

I punti di sosta e le fasce orarie di servizio vengono stabilite in accordo tra SASOM S.r.l. ed il Comune e resi noti all'utenza tramite materiale informativo disponibile presso il Front Office e sul sito internet.

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Indifferenziato

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore verde per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore grigio oppure a sacchi sfusi per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore giallo per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore marrone per il rifiuto umido:

- 10 litri (contenitore con manico)
- 25 litri (contenitore con manico)
- 80 litri (contenitore carrellato)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

Verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore grigio oppure a sacchi sfusi per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Carta

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosa. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore bianco per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 40 litri (contenitore con manico)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

Vetro e lattine

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore blu per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

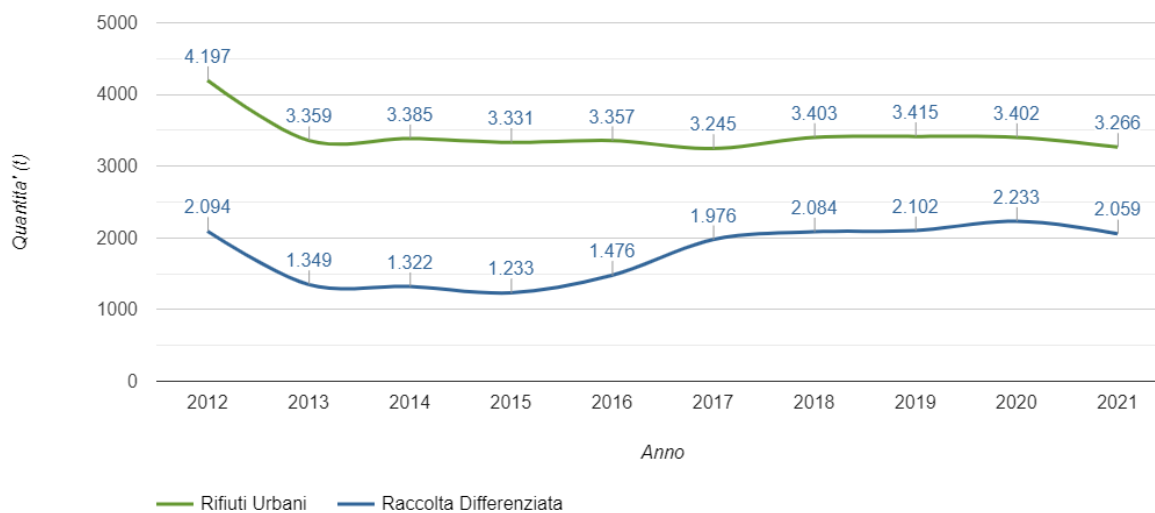
- 35 litri (contenitore con manico)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

Di seguito si riepilogano per ogni frazione i colori identificativi ed i contenitori disponibili. Ogni ulteriore informazione su attrezzature e contenitori è reperibile chiamando il Numero Verde 800 300 804 o consultando il sito internet alla pagina <https://www.sasom.it/it/faq>

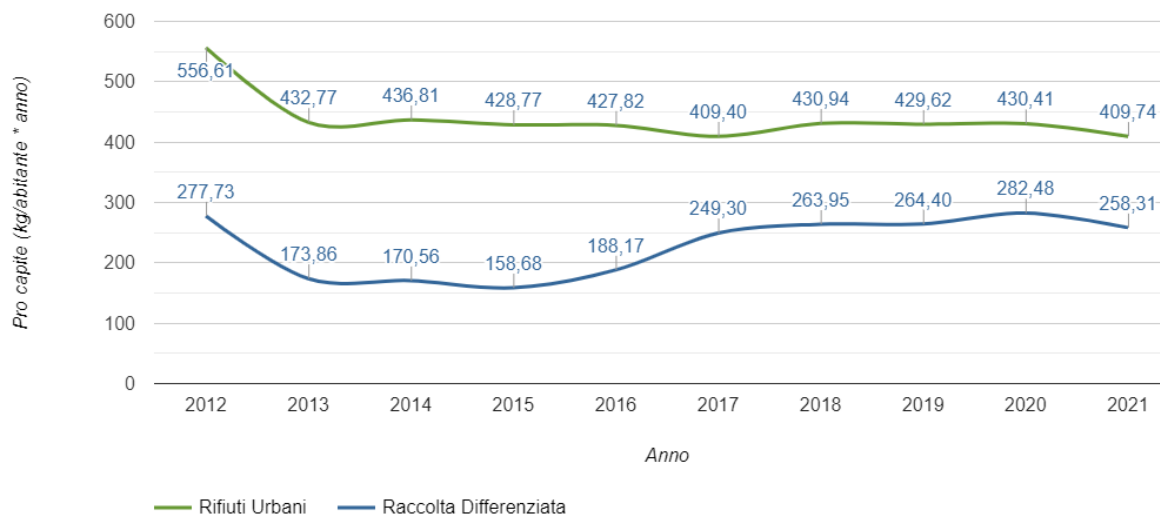
TIPOLOGIA RIFIUTO	COLORE IDENTIFICATIVO	CONTENITORI
INDIFFERENZIATO	Verde	
PLASTICA	Giallo	
UMIDO	Marrone	
VERDE	Grigio	
CARTA	Bianco	
VETRO E LATTINE	Blu	

PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

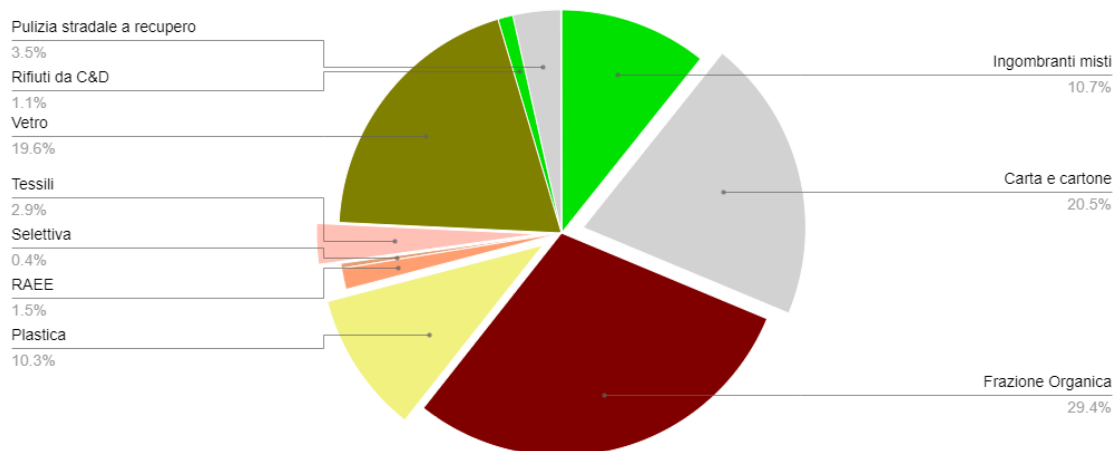
Andamento della produzione totale e della raccolta differenziata dal 2011 al 2021
(dati ISPRA sez.nazionale catasto rifiuti)



Andamento del pro-capite di produzione e raccolta differenziata dal 2011 al 2021
(dati ISPRA sez.nazionale catasto rifiuti)



Ripartizione percentuale della raccolta differenziata per frazione – anno 2021 (dati ISPRA sez.nazionale catasto rifiuti)

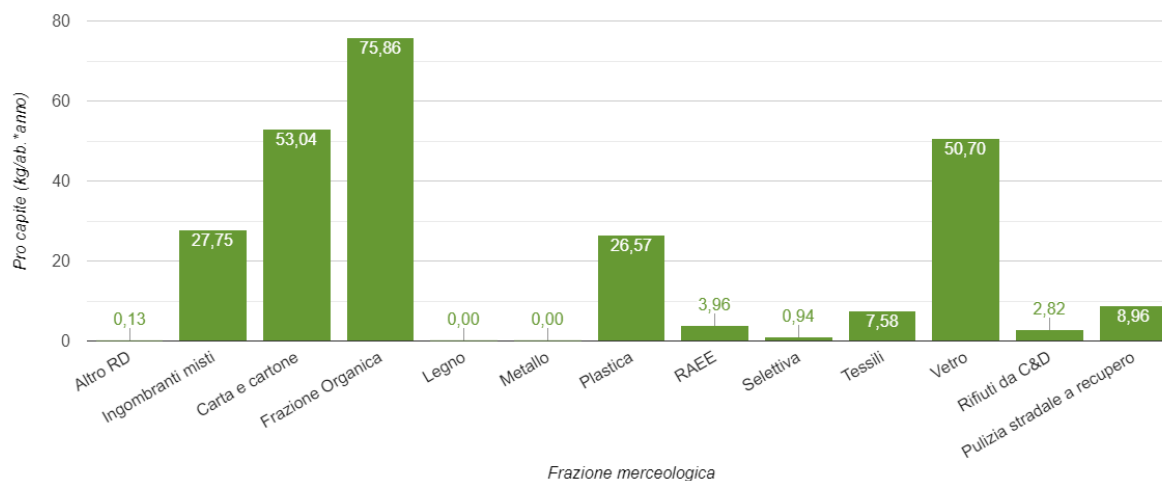


Dati di dettaglio raccolta differenziata triennio 2019/2021 Comune di Basiglio (dati ISPRA sez.nazionale catasto rifiuti)

Anno	Altro RD	Ingombranti misti	Carta e cartone	Frazione Organica	Plastica
2021	1,045	221,160	422,740	604,600	211,740
2020	0,720	179,040	425,780	836,020	226,500
2019	1,210	180,000	441,260	693,770	237,600

RAEE	Selettiva	Tessili	Vetro	Rifiuti da C&D	Pulizia stradale a recupero
31,541	7,505	60,410	404,070	22,480	71,440
34,871	7,155	34,210	415,590	9,510	63,320
31,839	6,920	38,140	401,850	7,100	62,060

Ripartizione del pro capite di raccolta differenziata per frazione – Comune di Basiglio, anno 2021



OBBLIGHI DI SERVIZIO

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	SCHEMA I	SCHEMA II	SCHEMA III	SCHEMA IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Art 7	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	Sì	Sì	Sì	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	Sì	Sì	Sì
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	Sì	Sì	Sì	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	Sì	Sì	Sì	Sì
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	Sì	Sì	Sì	Sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	Sì	Sì	Sì	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	Sì	Sì	Sì	Sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 (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)	n.a.	n.a.	Sì	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	Sì	Sì	Sì	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	Sì
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	Sì	Sì	Sì	Sì



COMUNE DI BASIGLIO

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione Comunale, si considerano determinanti per la qualità dei servizi :

- ✓ completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- ✓ tutela dell'ambiente;
- ✓ continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- ✓ formazione del personale;
- ✓ rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

SERVIZI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Di seguito è specificata la modalità di fruizione dei servizi come indicati nella prima colonna: per quanto non esplicitato si fa riferimento al Regolamento vigente, consultabile nell'apposita sezione del sito internet dei gestori ovvero con le modalità descritte nella presente Carta nei "PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE".

TIPOLOGIA SERVIZIO	COME RICHIEDERLO	A CHI RIVOLGERSI
Richiesta di attivazione nuova utenza, comunicazione di variazione o cessazione dell'utenza	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/
*Reclami e/o segnalazioni relative ad una specifica situazione del contribuente	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi, oppure di persona.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/
Richiesta di informazioni verbali o scritte di carattere generale	Via mail, via PEC, per posta, telefonicamente oppure di persona direttamente allo sportello, o consultando il sito internet de Comune.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/
Versamenti	Tramite PagoPA inviato da Comune 2 volte all'anno	In banca, in Posta, tramite home banking e presso tutti i circuiti PagoPA abilitati
Richiesta di rettifica degli importi addebitati <i>(E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati).</i>	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/
Richiesta di rimborso	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi, entro 5 anni dal giorno del versamento o da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/



COMUNE DI BASIGLIO

Richiesta di annullamento in autotutela, di rateizzazione degli avvisi di pagamento o degli accertamenti TARI	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it
Richiesta di riduzione/agevolazione, sgravio /correzione	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it
Richiesta di chiarimenti relativi ad atti di accertamento e/o riscossioni coattive	Via mail, via PEC, per posta, telefonicamente oppure di persona direttamente allo sportello.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it basiglio@postacert.basiglio.comune.mi.it
Prenotazione ritiro rifiuti di medie e grandi dimensioni inclusi i RAEE	Telefonicamente, entro le ore 12:00 del giorno precedente il ritiro, oppure mediante apposito form compilabile on line nella sezione > servizi > prenotazione ritiro ingombranti.	SASOM srl 02.494.676.82 Nr. Verde 800 300 804 https://www.sasom.it/it/servizi/prenotazione-ritiro-ingombranti.html
Richiesta di riparazione e/o sostituzione per danneggiamento di cassonetti e/o altri materiali per la raccolta	Telefonicamente, oppure di persona negli orari di apertura al pubblico, oppure mediante apposito form compilabile on line nella sezione > servizi > reclami > rottura cassonetto	SASOM srl 02.494.676.82 int.4 Nr. Verde 800 300 804 https://www.sasom.it/it/index.html https://www.sasom.it/it/faq/index.html
Invio di segnalazioni e/o reclami per disservizi o mancato ritiro	Telefonicamente, oppure di persona negli orari di apertura al pubblico, oppure mediante apposito form compilabile on line nella sezione > servizi > reclami	SASOM srl 02.494.676.82 Nr. Verde 800 300 804 https://www.sasom.it/it/servizi/reclami.html
Richiesta di informazioni varie come ad esempio modalità di conferimento rifiuti, calendari, consegna dei contenitori ecc.	Telefonicamente, via mail oppure di persona negli orari di apertura al pubblico, oppure mediante consultazione del sito internet del gestore	SASOM srl 02.494.676.82 Nr. Verde 800 300 804 info@sasom.it https://www.sasom.it/it/index.html
Richiesta di ricezione dei documenti contabili in formato elettronico	Tramite apposita modulistica da inviare per posta, via mail o compilata direttamente allo sportello, reperibile nella sezione TARI del sito istituzionale o presso l'Ufficio Tributi.	Uff.Tributi Comune di Basiglio Piazza Leonardo da Vinci, 1, 20079 02.90.45.22.95/96/97 tributi@comune.basiglio.mi.it https://www.comune.basiglio.mi.it/
<p><i>L'impegno dei Gestori è finalizzato ad un miglioramento continuo sia nel rapporto con l'utenza, che nell'organizzazione generale di tutti gli aspetti amministrativi ed operativi. Allo stesso tempo si vuole ricordare la responsabilità da parte di ogni cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, alla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e al rispetto di luoghi e spazi pubblici.</i></p>		

STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi.

PRESTAZIONE TIPO	NORMA DI LEGGE	IMPEGNO DEL GESTORE
Rilascio di informazioni verbali o scritte di carattere generale	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta	In tempo reale o entro la giornata lavorativa nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o verbalmente allo sportello, ove disponibile; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta o via mail
Risposta a richieste di attivazione, di variazione, di cessazione del servizio	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta	Entro 15 giorni dal ricevimento
Risposta a richiesta di rimborso di somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal pagamento o dalla data di accertamento al diritto di rimborso)	Entro 180 giorni dalla richiesta
Risposta ad annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentarsi entro 60 giorni in caso di notifica di cartella/ingiunzione)	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a richiesta di riduzione, agevolazione, sgravio e/o correzione	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta	Entro 15 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza
Risposta a reclamo e/o segnalazione	Entro 30 giorni dalla presentazione	Entro 30 giorni dalla presentazione scritta del reclamo e/o della segnalazione
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta	In tempo reale per richieste effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello, ove disponibili; entro 15 giorni lavorativi se presentata per posta o posta elettronica.
Consegna cassonetti per nuove utenze, riparazione o sostituzione materiali danneggiati o rotti	Entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta scritta o verbale, oppure entro 10 giorni se necessario un sopralluogo	Entro 5 giorni oppure entro 10 giorni se necessario un sopralluogo
Tempo di attesa massimo agli sportelli*	Tempo massimo giornaliero di attesa: 45 minuti	Tempo massimo giornaliero di attesa: 30 minuti
Tempo di attesa massimo al telefono prima della risposta dell'operatore*	240 secondi	120 secondi

**I tempi indicati sono da intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.*

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi, gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:



Per l'area amministrativa: **COMUNE DI BASIGLIO** <https://www.comune.basiglio.mi.it>

L'Uff.Tributi del Comune di Basiglio risponde telefonicamente ai numeri 02.904522-95/96

- ✓ lunedì e giovedì dalle 08:15 alle 13:15 e dalle 14:15 alle 17:00;
- ✓ mercoledì e venerdì dalle 08:15 alle 13:00;
- ✓ martedì dalle 08:15 alle 13:15 e dalle 14:15 alle 19:00.

riceve di persona senza appuntamento

- ✓ lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:15 alle 12:45
- ✓ martedì dalle 15:00 alle 18:45

oppure previo appuntamento il giovedì dalle 15:00 alle 16:45.

mail tributi@comune.basiglio.mi.it

PEC basiglio@postacert.comune.basiglio.mi.it



Per l'area tecnico-operativa: **SASOM srl** <https://www.sasom.it/it/index.html>

Il centralino di SASOM srl telefonicamente al nr. 02.494.676.82

- ✓ dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00
- ✓ sabato dalle 09:00 alle 12:00

riceve di persona senza appuntamento

- ✓ dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 16:00 orario continuato
- ✓ venerdì dalle 08:00 alle 15:00 orario continuato
- ✓ sabato dalle 09:00 alle 12:00

mail info@sasom.it

PEC sasom@lamiapec.it

Il Numero Verde gratuito **800 300 804** attivo il venerdì dalle 09:00 alle 11:00, che offre la possibilità di:

- ✓ avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi;
- ✓ ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami;
- ✓ prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE;
- ✓ ricevere assistenza per la compilazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio di raccolta rifiuti, nonché delle richieste di rateizzazione, rettifica o rimborso della tariffa;
- ✓ avere informazioni su modalità e periodicità dei pagamenti e modalità di calcolo della tariffa puntuale;
- ✓ inviare reclami verbali e/o segnalazioni;
- ✓ richiedere informazioni circa la ricezione della documentazione via PEC;
- ✓ avere informazioni varie.

INDENNIZZO PER MANCATO O IRREGOLARE SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Previa formale e motivata diffida dell'utente al Gestore competente, attestante la situazione di carenza o di grave irregolarità nell'erogazione del servizio, ove non si provveda, da parte del Gestore, entro un congruo termine, non superiore a trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, a regolarizzare il servizio o ad argomentare l'insussistenza dei motivi di diffida, il tributo è ridotto al 20%, in relazione alla durata del servizio irregolare.

Analoga riduzione è dovuta in caso di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi, nell'ipotesi in cui tali comportamenti abbiano determinato una situazione durevole, riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

I contribuenti non possono invece rivendicare l'applicazione di riduzioni tariffarie in caso l'interruzione del servizio dovuta a motivi sindacali od a imprevedibili impedimenti organizzativi sia stata esclusivamente temporanea. Per quanto non specificato si rimanda al Regolamento vigente del tributo sui rifiuti TARI.

ISTITUTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Nell'ambito di una corretta determinazione dei tributi locali, il contribuente che in seguito al ricevimento di un accertamento per omessa o infedele denuncia o per omesso, parziale e tardivo versamento voglia difendersi eccependo l'infondatezza, anche parziale della richiesta, può ricorrere a strumenti di tutela sia di tipo amministrativo che giurisdizionale.

La legge prevede che questi strumenti consentano di risolvere eventuali pendenze con l'Amministrazione proponendo soluzioni conciliative senza dover necessariamente ricorrere al giudice.

In particolare:

AUTOTUTELA

Il contribuente ha facoltà di presentarsi presso l'Ufficio Tributi comunale, entro sessanta giorni dalla data di notifica, per fornire informazioni tali da dimostrare che il provvedimento ricevuto è in tutto o in parte errato. In tale ipotesi, in conformità a quanto previsto dall'istituto dell'autotutela, l'Amministrazione, ricorrendone le circostanze, provvederà a correggere o ad annullare il presente provvedimento o a sospenderne gli effetti, al fine di valutare la legittimità e la fondatezza, prima di adottare l'eventuale provvedimento correttivo o di annullamento.

ACCERTAMENTO CON ADESIONE

E' una procedura con cui il contribuente decide di definire spontaneamente la propria posizione e di far valere le sue ragioni in fatto e/o in diritto in sede di contraddittorio/confronto con l'Amministrazione. La valenza dell'accertamento con adesione è da ricercarsi nella capacità di ridurre il contenzioso, consentendo una più rapida conclusione delle controversie.

La presentazione dell'istanza comporta la sospensione dei termini per il ricorso per un periodo di 90 giorni.

CONCILIAZIONE

Si ha conciliazione ogni qual volta le parti, su propria iniziativa o avvalendosi di apposite strutture, risolvono una controversia mediante un accordo. La conciliazione può aver luogo in sede giudiziale o in sede stragiudiziale.

Nel primo caso, le parti raggiungono un accordo dinanzi al giudice in udienza.

INTERPELLO

L'interpello rappresenta una procedura ad iniziativa del contribuente volta a conoscere preventivamente la posizione dell'Amministrazione rispetto all'applicazione di norme tributarie ad un caso concreto e personale, sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza.

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il ravvedimento operoso permette di sanare, entro precisi limiti di tempo, le omissioni o irregolarità di pagamento delle imposte sia a titolo di acconto che di saldo in base alla dichiarazione commesse dal contribuente, con conseguente riduzione delle sanzioni amministrative.

Il Ravvedimento è possibile se:

- la violazione non è stata ancora constatata dall'ufficio o ente impositore;
- non sono iniziate altre attività amministrative di accertamento (notifica di inviti a comparire, richieste di esibizione di documenti, ecc.).

RICORSO GIURISDIZIONALE

Per le controversie di valore superiore ad € 50.000,00, al netto di sanzioni ed interessi, nonché per quelle di valore indeterminabile è ammesso direttamente ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale competente, entro il termine di sessanta giorni dalla data di notificazione.



VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta ha validità pluriennale a decorrere dal 01/01/2023, e su base annuale i contenuti potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, di tipo tecnico e/o organizzative. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro 30 giorni mediante avviso nell'apposita sezione del sito internet dei Gestori e tramite documentazione allegata al primo documento di riscossione utile, assicurando la massima trasparenza e diffusione.

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa ai sensi art. 13 Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

La informiamo che i dati raccolti saranno trattati ai sensi della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Basiglio che lei potrà contattare ai seguenti riferimenti:

Telefono: 02904521 Indirizzo PEC: basiglio@postacert.comune.basiglio.mi.it

Il DPO (Responsabile della protezione dei dati) del Comune di Basiglio è l'Ing. Bono, amministrazione@bgtech.it

Il trattamento dei dati personali raccolti viene effettuato per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per l'esercizio di pubblici poteri, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge (ai sensi dell'art.6 par.1 lettera e del Regolamento 2016/679), nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

I dati raccolti:

- sono trattati da personale del Comune appositamente autorizzato e/o da ditte e professionisti esterni individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso in modalità cartacea e digitale;
- sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento del procedimento in oggetto e nel rispetto degli obblighi di legge correlati;
- sono soggetti a comunicazione e/o a diffusione esclusivamente in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi.

Diritti dell'interessato:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano e conoscerne l'origine (diritto di accesso);
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti;
- diritto di limitazione e/o opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano;
- diritto di revoca;
- diritto alla portabilità dei dati;
- nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
- diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo.