

# Comune di Madesimo

Provincia di Sondrio

## Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

### Sommario

---

Premessa .....	3
Glossario.....	4
<b>Parte 1 - Informazioni generali</b>	
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	7
1.2. Come si compone il servizio.....	7
1.3. Chi sono i Gestori del servizio .....	7
1.4. Principi adottati.....	8
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti .....	9
1.5.1.Posizionamento della gestione del comune di Madesimo nella matrice degli schemi regolatori.....	10
1.5.2.Schema regolatorio I.....	101
<b>Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti</b>	
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	12
2.1.1.Modalità per l'attivazione del servizio.....	12
2.1.2.Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	13
2.1.3.Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche .....	13
2.2. La Tariffa del servizio.....	14
2.2.1. Come si calcola .....	14
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento.....	15
2.2.3. Riduzioni tariffarie .....	16
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati.....	16

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati .....	16
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	17
2.3.1. Come presentare un reclamo scritto .....	17
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni .....	17
2.4. Privacy.....	18

### **Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

3.1. Servizio raccolta e trasporto rifiuti .....	
3.1.1. Indicazioni generali .....	19
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Centro di raccolta.....	24
3.3. Recupero dei servizi di raccolta e trasporto .....	25
3.4. Disservizi raccolta e trasporto .....	24
3.5. Pronto Intervento .....	25
3.6. Reclami e richieste scritte di informazioni .....	25
3.6.1. Come presentare un reclamo.....	196
3.6.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Privacy.....	277

### **Parte 4 - Servizio di lavaggio e di spazzamento strade**

4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	27
4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade.....	27
4.3. Disservizi spazzamento e lavaggio strade.....	28
4.4. Reclami e richieste scritte di informazione.....	28
4.5. Privacy.....	29

## Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Madesimo, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in quattro sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda, la terza e la quarta offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta Comunale n. 120 del 28.12.2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Madesimo ovvero del gestore per l'attività di raccolta e trasporto e per il rapporto delle tariffe con gli Utenti ([www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it));
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) ovvero del Gestore per smaltimento dei rifiuti differenziati ed indifferenziati e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.secam.net>);

## Glossario

---

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - iv. promozione di campagne ambientali;
  - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via

- telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
  - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
  - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
  - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
  - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
  - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
  - **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
  - **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
  - **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
  - **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
  - **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
  - **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
  - **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici e dove la tariffa per il servizio di gestione integrata dei rifiuti è omogenea.

## 1.2. Come si compone il servizio

---

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel Comune di Madesimo sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti il Comune stesso;
- lavaggio e spazzamento delle strade e smaltimento dei rifiuti differenziati ed indifferenziati S.EC.AM. S.p.A., società a partecipazione interamente pubblica le cui quote sono detenute dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio.

## 1.4. Principi adottati

---

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

### Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

### Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

### Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

### Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del D.P.R. 184/06 e s.m.i., ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

### Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

### Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

### Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

## 1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero nella fattispecie del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

		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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità.

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità

migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

### 1.5.1. Posizionamento della Gestione del Comune di Madesimo nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di MADESIMO è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 26 del 26 maggio 2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

### 1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede, oltre all'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.3.1, §2.3.2 e §2.2.5
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2, §Parte 3, §Parte 4
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2, §2.2.4 e §2.2.5
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	<b>§Error! Reference source not found.</b>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.6
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§0

Per ulteriori informazioni sui temi qui riportati e correlati agli altri Schemi regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

## Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di spazzamento e lavaggio strade;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune metterà a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. Tale numero è in fase di definizione e la sua attivazione, oltre ai giorni e agli orari di contatto, verranno divulgati all'utenza mediante tutte le forme di comunicazione a disposizione del Comune.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, c/o Comune di Madesimo, strada Comunale Palazzo del Vertemate n. 24, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito indicati:

- **Da lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 12.00**

### 2.1. Attivazione variazione e cessazione del servizio

---

#### 2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta al seguente indirizzo: Fraz. Pianazzo – Via Nazionale n. 20 - 23024 Madesimo (SO)
- e-mail: [tributi@comune.madesimo.so.it](mailto:tributi@comune.madesimo.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale.

La richiesta deve essere presentata utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it) – voce modulistica) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente.

A richiesta ricevuta, il Gestore trasmette al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e il **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

### 2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it) – voce modulistica) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Comune si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

### 2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire, in toto o in parte, al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;

f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

A tale dichiarazione devono altresì essere allegate:

- copia di tutti i formulari di trasporto di cui all' art. 193 del D.Lgs. n. 152/2006, relativi ai rifiuti avviati al recupero/riciclo, debitamente controfirmati dal destinatario autorizzato;
- copia delle fatture con indicazione delle descrizioni dei rifiuti per quantitativi ed il relativo periodo di riferimento
- copia dichiarazione ambientale MUD o altra documentazione derivante dal sistema di tracciamento dei rifiuti attestante l'avvio a recupero/riciclo dei rifiuti tramite soggetti terzi;
- copia dei contratti stipulati con soggetti autorizzati cui i rifiuti sono consegnati per l'avvio al recupero/riciclo.

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa comunicazione.

## 2.2. La Tariffa del servizio

---

### 2.2.1. Come si calcola

Il calcolo della tariffa viene definito dal Comune di Madesimo tenendo conto del PEF approvato con i criteri definiti da ARERA, in base alle disposizioni di cui al DPR n. 152/2006, al DPR n. 158/1999, al Regolamento Comunale e a ogni disposizione di legge vigenti in materia, e più precisamente:

- l'art. 1, comma 654, della Legge n. 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prescrive che, in ogni caso, deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente;
- l'art. 1, comma 662, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, che stabilisce l'applicazione del tributo in base a tariffa giornaliera per coloro che occupano o detengono temporaneamente, con o senza autorizzazione, locali od aree pubbliche o di uso pubblico;
- l'art. 1, comma 683, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, che prevede l'approvazione da parte del Consiglio Comunale delle tariffe del tributo da applicare alle utenze domestiche e non domestiche per ciascun anno solare, definite nelle componenti della quota fissa e della quota variabile, con deliberazione da assumere entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, in conformità al Piano Finanziario relativo al servizio per l'anno medesimo;
- l'art. 6, comma 6, della deliberazione ARERA n. 443/2019, "fino all'approvazione da parte dell'Autorità di cui al comma precedente, si applicano, quali prezzi massimi del servizio, quelli determinati dall'Ente territorialmente competente";

- i costi fissi e variabili di cui al Piano Finanziario vengono ripartiti tra utenze domestiche e non domestiche in base a potenzialità di produzione dei rifiuti delle due macrocategorie di utenze;
- l'utilizzo dei coefficienti Ka, per la determinazione della quota fissa delle utenze domestiche, come stabiliti dalla tabella riportata nell'art. 4 dell'allegato 1 al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158 e dei coefficienti Kb, Kc e Kd per il calcolo della parte variabile delle utenze domestiche e della parte fissa e variabile delle utenze non domestiche;
- di assicurare un gettito del tributo pari al totale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti, al netto del costo per il servizio di gestione dei rifiuti delle istituzioni scolastiche di cui all'art. 33-bis del D.L. 248/2007, di approvare le tariffe TARI relative all'anno di competenza, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche.

Per quanto non espressamente indicato nella presente Carta e per quanto di competenza, si rimanda alla lettura del vigente Regolamento Comunale TARI e della delibera di approvazione delle tariffe, reperibili sul sito istituzionale dell'ETC, ovvero del comune, nell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti e in Amministrazione Trasparente.

### 2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento definite dal Comune e comunque la seconda non anteriore al 1<sup>a</sup> dicembre di ogni anno, come previsto dalla vigente normativa in materia. Al documento di riscossione vengono allegati i bollettini per il pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non sono in nessun caso imputati all'Utente.

Il Comune di Madesimo per la gestione degli avvisi TARI si avvale della gestione integrata di Agenzia delle Entrate Riscossione ed il metodo di pagamento utilizzato è mediante il sistema pubblico dei pagamenti PagoPA.

L'Utente può pagare la TARI mediante il modello PagoPA allegato all'avviso:

- presso gli sportelli bancari;
- presso gli uffici postali;
- utilizzando l'Home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o PagoPA)
- mediante App IO
- presso gli sportelli ATM abilitati delle banche
- presso gli esercenti convenzionati con i PSP aderenti al sistema PagoPA (tabaccherie, ricevitorie, edicole, bar, farmacie e supermercati)

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica degli importi addebitati con le modalità descritte al successivo §2.2.5.

### 2.2.3. Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie sono quelle indicate nel Regolamento Comunale, o eventualmente deliberate con delibera di Consiglio Comunale, reperibili sul sito web del Comune sia in Amministrazione trasparente che alla voce “Trasparenza Rifiuti”.

### 2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Le modalità per la gestione delle rateizzazioni sono disciplinate dal Regolamento delle Entrate del Comune di Madesimo.

Per situazioni di reale ed obiettiva difficoltà economica di persone fisiche e persone giuridiche il Comune garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento delle somme dovute, tenuto conto della disciplina contenuta nei commi da 796 a 803 dell'articolo 1 della Legge 160/2019. Ai fini della verifica della situazione di difficoltà economica del richiedente il comune richiederà l'attestazione inerente la giacenza media annua ai fini ISEE dei conti correnti bancari, postali, di deposito e di titoli di tutti i componenti il nucleo familiare riferiti al 31 dicembre dell'anno precedente e l'ultimo disponibile, mentre per le imprese dell'ultimo bilancio approvato.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune (<https://www.comune.madesimo.so.it>), anche in modalità stampabile e disponibile presso lo sportello fisico.

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmette al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

### 2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it) – voce *modulistica*) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta al seguente indirizzo: Via Nazionale n. 20 - Fraz. Pianazzo - 23024 Madesimo (SO)
- e-mail: [ufficio.tributi@comune.madesimo.so.it](mailto:ufficio.tributi@comune.madesimo.so.it)
- via PEC all'indirizzo: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale.

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente (*indicato sulla bolletta annuale*);
- indirizzo e codice utenza (*indicato sulla bolletta annuale*).
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili e complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 180 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica.

Gli eventuali importi non dovuti verranno accreditati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 non consenta l'accredito entro i 180 giorni di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 10 (dieci) euro.

## 2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 2.3.1. Come presentare un reclamo scritto

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti o la gestione del lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.Madesimo.so.it](http://www.comune.Madesimo.so.it) -voce modulistica) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta al seguente indirizzo: Via Nazionale n. 20 - Fraz. Pianazzo - 23024 Madesimo (SO)
- e-mail: ufficio.[tributi@comune.madesimo.so.it](mailto:tributi@comune.madesimo.so.it)
- via PEC all'indirizzo: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome oppure denominazione sociale e codice fiscale oppure P.IVA;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo
- codice Utente (*indicato sulla bolletta annuale*);
- indirizzo e codice utenza (*indicato sulla bolletta annuale*).

Diversamente il reclamo non potrà essere preso in considerazione.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti o l'attività di lavaggio e spazzamento strade inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta al seguente indirizzo: Via Nazionale n. 20 - Fraz. Pianazzo - 23024 Madesimo (SO)
- e-mail: ufficio.[tributi@comune.madesimo.so.it](mailto:tributi@comune.madesimo.so.it)
- via PEC all'indirizzo: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

## 2.4. Privacy

---

Il Comune, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: [www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it)

# Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento strade

Come anticipato più sopra, nel Comune di Madesimo è titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade lo stesso Comune al quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta, etc..

Il Comune metterà a disposizione degli Utenti un Servizio telefonico dedicato, gestito dalla società S.EC.AM. S.p.a., la quale, previa attivazione lo pubblicherà sul proprio sito <https://www.secam.net/>, totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o le prestazioni afferenti alla raccolta ed al trasporto dei rifiuti urbani ed al lavaggio e spazzamento delle strade. Tale numero è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

Inoltre, il Comune mette a disposizione degli Utenti/Cittadini uno sportello fisico sito in Frazione Pianazzo – Via Nazionale n. 20, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sul Comune:

- denominazione ente: Comune di Madesimo
- sede Legale: Via Nazionale n. 20 - 23024 Madesimo (SO)
- Codice fiscale: 00133750141
- P. IVA: 00133750141
- telefono: 0343 53257
- e-mail: [utc@comune.madesimo.so.it](mailto:utc@comune.madesimo.so.it)
- posta elettronica certificata: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- sito Web: [www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it)

## 3.1. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti

---

Le stesse informazioni sono disponibili sul sito comunale [www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it) nell'area dedicata - portale rifiuti, reso disponibile annualmente agli Utenti/Cittadini.

### 3.1.1. Indicazioni generali

Il servizio di raccolta è stato organizzato con un sistema misto:

**RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI INDIFFERENZIATI presso aree di raccolta dotati di contenitori stradali**

### **Frazione di MADESIMO**

- Via I. De Giacomi
- Via per Motta
- Via degli Argini (parcheggio retrostante la chiesa);
- Via alle Scuole
- Via Carducci 44
- Via Mater incrocio via Emet
- Via Mater piazzale mercato
- Via Emet
- Via Emet intersezione strada Groppera
- Via Emet zona Casette Emet
- Via Andossi
- Via Groppera intersezione Via Cascata
- Via E. Vanoni
- Via Bernasconi
- Via D. Brenta
- Loc. Scalcoggia

Frequenza raccolta:

- dal 01/12 al 19/12 con frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 20/12 al 10/01 con frequenza quadri settimanale (lunedì, mercoledì, venerdì, sabato)
- dal 11/01 al 01/05 con frequenza frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 02/05 al 30/06 con frequenza bisettimanale (lunedì, venerdì)
- dal 01/07 al 31/07 con frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 01/08 al 31/08 con frequenza quadri settimanale (lunedì, mercoledì, venerdì, sabato)
- dal 01/09 al 30/11 con frequenza bisettimanale (lunedì, venerdì)

### **Frazioni di ISOLA E PIANAZZO**

Pianazzo - Via Nazionale (piazzale antistante il comune)

Pianazzo - Via ai Piani

Isola - Via Baldiscio

Isola – Via Val Febbraro zona “Rovina”

Frequenza raccolta:

- dal 01/12 al 19/12 con frequenza bisettimanale (lunedì, venerdì)
- dal 20/12 al 10/01 con frequenza frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 11/01 al 31/07 con frequenza bisettimanale (lunedì, venerdì)
- dal 01/08 al 31/08 con frequenza frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 01/09 al 30/11 frequenza bisettimanale (lunedì, venerdì)

### **Località MOTTALETTA**

- dal 20/12 al 10/01 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
- dal 11/01 al 30/06 con frequenza settimanale (lunedì)
- dal 01/07 al 30/09 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
- dal 01/10 al 19/12 con frequenza settimanale (lunedì)

### **Località MONTESPLUGA - STUETTA – TEGGIATE**

- dal 01/12 al 19/12 con frequenza settimanale (lunedì)
- dal 20/12 al 10/01 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
- dal 11/01 al 01/05 ogni quindici giorni (lunedì)
- dal 02/05 al 30/06 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
- dal 01/07 al 31/08 con frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì)
- dal 01/09 al 31/10 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
- dal 01/11 al 30/11 ogni quindici giorni (lunedì)

#### Località PASSO SPLUGA (Dogana)

- dal 01/05, ovvero dall'apertura del Passo Spluga, fino al 30/09 con frequenza settimanale (lunedì)
- dal 01/10 alla chiusura del Passo Spluga ogni 15 giorni (lunedì).

#### Altre località ALPEGGI O LOCALITÀ ACCESSIBILI CON STRADE CARRABILI:

- TORNI, RASDEGLIA, CA' RASERI, TEGGIATE VECCHIA, ANDOSSI (fino alla Baitella), PIANELLO - GROPPERA, FONDOVALLE DI MADESIMO, LA CAPPELLETTA (via per Motta)
- dal 01/06 al 30/06 con frequenza settimanale (lunedì)
  - dal 01/07 al 31/08 con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì)
  - dal 01/09 al 30/09 con frequenza settimanale (lunedì)

### **RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO**

Il servizio di raccolta e trasporto del vetro si articola in:

Raccolta con metodo campane stradali siti nelle località di Madesimo, Isola e Pianazzo e nelle località Montespluga, Andossi e Stuetta

- Punti di raccolta:
  - Via I. De Giacomi
  - Via per Motta
  - Via degli Argini (parcheggio retrostante la chiesa);
  - Via alle Scuole
  - Via Carducci 44
  - Via Mater incrocio via Emet
  - Via Mater piazzale mercato
  - Via Emet
  - Via Emet intersezione strada Groppera
  - Via Emet zona Casette Emet
  - Via Andossi
  - Via Groppera intersezione Via Cascata
  - Loc. Scalcoggia
  - Pianazzo - Via Nazionale (piazzale antistante il comune)
  - Pianazzo - Via ai Piani
  - Isola - Via Baldiscio
  - Isola - Via Val Febbraro zona "Rovina"
  - Montespluga
  - Andossi
  - Stuetta
- Cadenza del servizio: ogni due settimane o qualora se ne rendesse necessario, ovvero a contenitori pieni

Raccolta con metodo porta a porta presso pubblici esercizi (bar, ristoranti, alberghi, ecc.) ed altre grosse utenze siti nelle località Madesimo, Pianazzo ed Isola;

- Cadenza del servizio: settimanale

### **RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA/CARTONE**

Il servizio di raccolta e trasporto di carta/cartone si articola in:

Raccolta con metodo cassonetti stradali presso appositi contenitori siti nelle località di Madesimo, Isola e Pianazzo

- Punti di raccolta:
  - Via I. De Giacomi
  - Via per Motta
  - Via degli Argini (parcheggio retrostante la chiesa);
  - Via alle Scuole
  - Via Carducci 44
  - Via Mater incrocio via Emet
  - Via Mater piazzale mercato
  - Via Emet
  - Via Emet intersezione strada Groppera
  - Via Emet zona Casette Emet
  - Via Andossi
  - Via Groppera intersezione Via Cascata
  - Loc. Scalcoggia
  - Pianazzo - Via Nazionale (piazzale antistante il comune)
  - Pianazzo - Via ai Piani
  - Isola - Via Baldiscio
  - Isola – Via Val Febbraro zona “Rovina”
- Cadenza del servizio: con frequenza settimanale;

Raccolta nelle località Montespluga – Stuetta – Teggiate in punti collettivi di raccolta e pubblici esercizi (bar, ristoranti, alberghi, ecc.)

- Cadenza del servizio: nei mesi di giugno/settembre/ottobre: 1° e 3° martedì del mese; luglio e agosto: ogni martedì

Raccolta con metodo porta a porta presso pubblici esercizi (bar, ristoranti, alberghi, ecc.) ed altre grosse utenze siti nelle località Madesimo, Pianazzo ed Isola;

- Cadenza del servizio: settimanale esclusivamente nei periodi dal 01/01 al 30/4 – dal 01/07 al 15/09 – dal 01/11 al 31/12.

## **RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI CONTENITORI IN PLASTICA PER LIQUIDI - LATTINE IN ALLUMINIO E IN BANDA STAGNATA DI SOLA PROVENIENZA ALIMENTARE**

Il servizio di raccolta e trasporto si articola in:

Raccolta con metodo cassonetti stradali siti nelle località di Madesimo, Isola e Pianazzo

- Punti di raccolta:
  - Via I. De Giacomi
  - Via per Motta
  - Via degli Argini (parcheggio retrostante la chiesa);
  - Via alle Scuole
  - Via Carducci 44
  - Via Mater incrocio via Emet
  - Via Mater piazzale mercato
  - Via Emet
  - Via Emet intersezione strada Groppera
  - Via Emet zona Casette Emet
  - Via Andossi
  - Via Groppera intersezione Via Cascata
  - Loc. Scalcoggia
  - Pianazzo - Via Nazionale (piazzale antistante il comune)
  - Pianazzo - Via ai Piani
  - Isola - Via Baldiscio
  - Isola – Via Val Febbraro zona “Rovina”

- Cadenza del servizio: con frequenza settimanale;

Raccolta nelle località Montespluga – Stuetta – Teggiate in punti collettivi di raccolta e pubblici esercizi (bar, ristoranti, alberghi, ecc.)

- Cadenza del servizio: nei mesi di giugno/settembre/ottobre: 1° e 3° mercoledì del mese; luglio e agosto: ogni mercoledì

Raccolta con metodo porta a porta presso pubblici esercizi (bar, ristoranti, alberghi, ecc.) ed altre grosse utenze siti nelle località Madesimo, Pianazzo ed Isola;

- Cadenza del servizio: settimanale esclusivamente nei periodi dal 01/01 al 30/4 - dal 01/07 al 15/09 - dal 01/11 al 31/12.

### **RACCOLTA DIFFERENZIATA DI PILE ESAUSTE, TONER E CARTUCCE STAMPANTI ESAUSTE, FARMACI SCADUTI**

**Pile esauste:** è possibile conferire presso contenitori e presso il Municipio in Fraz. Pianazzo Via Nazionale n. 20

**Toner e cartucce stampanti esauste:** è possibile conferire presso contenitore posto presso il Municipio in Fraz. Pianazzo Via Nazionale n. 20

**Farmaci scaduti:** è possibile conferire presso contenitori posti presso la farmacia di Madesimo (Via A. De Giacomi n. 5) e il Municipio in Fraz. Pianazzo Via Nazionale n. 20

### **RACCOLTA DIFFERENZIATA DI RIFIUTI URBANI INGOMBRANTI, METALLO, FRIGORIFERI, TELEVISORI, APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE FUORI USO (RAEE)**

I rifiuti ingombranti, metallici, RAEE, televisori, frigoriferi sono conferiti autonomamente dall'utenza presso la Piattaforma ecologica sita in località Pianazzo nei seguenti giorni ed orari previsti di apertura:

- martedì e venerdì dalle ore 14:00 alle 17:00
- sabato dalle ore 09:00 alle 12:00

Nel centro di raccolta di Pianazzo è inoltre possibile conferire:

- Carta e cartoni ingombranti
- Plastica e polistirolo ingombrante
- Verde, foglie e ramaglie
- Contenitori per oli esausti (vegetali e minerali)
- Contenitori per batterie esauste e altri R.U.P.
- Vetro
- Contenitori per il legno

## **3.2. Centro di raccolta**

---

Il Centro di raccolta comunale dei rifiuti urbani differenziati, disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i., è ubicato in Frazione Pianazzo con apertura: martedì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00 e il sabato mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

Eventuali variazioni agli orari di apertura saranno comunicate all'utenza e rese disponibili sul sito web del Comune di Madesimo [www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it)

Presso il Centro di Raccolta è presente il personale addetto alla ricezione dei rifiuti

I rifiuti conferibili sono descritti nella tabella di seguito riportata:

Descrizione	Codice C.E.R.	Note
Carta e Cartone	200101	
Plastica	200139	
Vetro	200102	
Frazione verde (sfalci e potature)	200201	
Metalli e materiali ferrosi	200140	
Rifiuti legnosi	200138	
Rifiuti ingombranti	200307	
RAEE R1 (frigoriferi- congelatori-condizionatori)	200123*	
RAEE R2 (lavatrici - asciugatrici - lavastoviglie - apparecchi per la cottura - forni microonde - radiatori elettrici - boiler elettrici ecc)	200136	
RAEE R3 (televisori - monitor)	200135	
RAEE R4 (computer - stampanti - telefoni - fax - attrezzature informatiche - piccoli elettrodomestici)	200136	
<i>Rifiuti inerti</i>	<i>170107</i>	
<i>Olio vegetale</i>	<i>200125</i>	

### 3.3. Recupero dei servizi di raccolta e trasporto

---

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel calendario della raccolta comunale, il comune garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore per la raccolta domiciliare.

### 3.4. Disservizi raccolta e trasporto

---

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta e trasporto che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde o al numero 0343 53257
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [utc@comune.madesimo.so.it](mailto:utc@comune.madesimo.so.it)
- scrivendo all'indirizzo PEC: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)
- tramite sportello fisico.

---

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.3.

Il Comune si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

## 3.5. Pronto Intervento

---

Il Comune mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento (pubblicato sui siti istituzionali dei gestori) gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico- sanitarie.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il Comune si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

## 3.6. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 3.6.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto al Comune di Madesimo relativo alle attività di raccolta e trasporto utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page dal sito web [www.comune.madesimo.so.it](http://www.comune.madesimo.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde o al numero 0343 53257
- all'indirizzo di posta elettronica: [utc@comune.madesimo.so.it](mailto:utc@comune.madesimo.so.it)
- all'indirizzo PEC: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)
- tramite sportello fisico: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero l'attività di lavaggio e spazzamento delle strade;
- codice Utente (*reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento*);
- indirizzo e codice Utenza (*reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento*).

Diversamente il reclamo non viene preso in considerazione.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

### 3.6.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni relativa alle attività di lavaggio e spazzamento strade inviandola tramite uno dei seguenti canali:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde o al numero 0343 53257
- all'indirizzo di posta elettronica: [utc@comune.madesimo.so.it](mailto:utc@comune.madesimo.so.it)
- all'indirizzo PEC: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)
- tramite sportello fisico: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)

Il Comune si impegna a rispondere alla richiesta scritta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa richiesta.

## 3.7. Privacy

---

Il Comune di Madesimo, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile al Trattamento dei Dati in quanto gestore dell'attività di gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: <http://www.comune.madesimo.so.it>

## Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato più sopra, il Comune è titolare della gestione dell'attività di lavaggio e spazzamento strade, affidato lo stesso servizio a società esterne. Le informazioni dedicate al servizio sono disponibili presso l'Ufficio Tecnico durante gli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio. Tale numero è in fase di definizione e la sua attivazione, oltre ai giorni e agli orari di contatto, verranno divulgati all'utenza mediante tutte le forme di comunicazione a disposizione del Comune.

Inoltre, presso l'Ufficio Tecnico è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per richiedere informazioni.

### 4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

---

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze e dei parcheggi e delle aree pubbliche è effettuata con autospazzatrici idonee, I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali in coordinamento con l'Ufficio Tecnico.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Anche l'attività di vuotatura dei cestini portarifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione dei sacchi in esso contenuti viene svolta dalla stessa ditta affidataria del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

### 4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade

---

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* il Comune garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;

### 4.3. Disservizi spazzamento e lavaggio strade

---

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo al Comune

- contattando il Servizio telefonico al numero verde o al numero 0343 53257
- all'indirizzo di posta elettronica: [utc@comune.madesimo.so.it](mailto:utc@comune.madesimo.so.it)
- all'indirizzo PEC: [protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.madesimo@cert.provincia.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)
- tramite sportello fisico: Via Nazionale n. 20 – 23034 Madesimo (SO)

Il Comune si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

### 4.4. Reclami e richieste scritte di informazione

---

Per le modalità di presentazione di reclami scritti e richieste scritte di informazione si invita a consultare gli uffici comunali e quanto precedentemente indicato nei paragrafi dedicati.

### 4.5. Privacy

---

Il Comune di Madesimo, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno e interno al Trattamento Dati in quanto gestore e affidatario dell'attività di gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: <http://www.comune.madesimo.so.it>