

Comune di ANDALO VALTELLINO

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	4
Parte 1 - Informazioni generali	
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione di ANDALOVALELLINO nella matrice degli schemi regolatori.....	11
1.5.2. Schema regolatorio I.....	12
Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti	
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	14
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	14
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	14
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenti non domestiche	15
2.2. La Tariffa del servizio.....	16
2.2.1. Come si calcola.....	16
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	16
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	17
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	20
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	21

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	22
2.3.1. Come presentare un reclamo	22
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	22
2.4. Privacy.....	23
Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade	
3.1. Raccolta porta a porta.....	24
3.1.1. Indicazioni generali.....	25
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	26
3.2. Raccolta stradale.....	27
3.3. Servizio di ritiro su chiamata.....	27
3.4. Centro di raccolta.....	28
3.5. Recupero dei servizi	28
3.6. Disservizi.....	28
3.7. Pronto Intervento	29
3.8. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	30
3.9. Recupero dei servizi di lavaggio e spazzamento	30
3.10. Disservizi per l'attività di lavaggio e spazzamento.....	31
3.11. Reclami e richieste scritte di informazione.....	31
3.11.1. Come presentare un reclamo	31
3.11.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	31
3.12. Privacy.....	31

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di ANDALOVALELLINO, 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 tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza 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 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 ANDALOVALELLINO ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (www.comune.andalo.valtellino.so.it),
- di Società per l’Ecologia e l’Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) ovvero del Gestore della raccolta e trasporto 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
- **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 ANDALOVALELLINO sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso;
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** 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 DPR 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.

Cortesìa 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).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi con lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all’articolo 3 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 di ANDALOVALETTELLINO nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell’applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di ANDALOVALETTELLINO 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° 12 del 24/05/2022 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 per Gestione, il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di 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 e §3.13
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e §Parte 3
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)	§0, §2.2.3, §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	§3.5
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.8
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	§3.10
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.9

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (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;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800-XXX-XXX

totalmente gratuito, 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 attivo nei seguenti giorni ed orari:

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Beato Scalabrini 1 – 23009 Andalo Valtellino, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

- *Il martedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00;*
- *Il giovedì e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 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 *Piazza Beato Scalabrini 1 – 23009 Andalo Valtellino - SO* -
- tributi@comune.andalovaltellino.so.it
- sportello fisico *Piazza Beato Scalabrini 1 – 23009 Andalo Valtellino - SO* -

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.andalo.valtellino.so.it) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completa dei seguenti allegati:

- titolo comprovante la disponibilità dell'immobile (contratto locazione, uso gratuito, atto compravendita ecc.)

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 trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **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 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.andalo.valtellino.so.it) - 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 Utenti 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 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.Andalovaltellino@cert.provincia.so.it o, in alternativa tramite deposito al protocollo dell'ente.

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);

g) documentazione comprovante la produzione di rifiuti speciali;

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.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

1. Il tributo comunale è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.
2. La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, e fino a diversa regolamentazione disposta dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, ai sensi dell'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
3. La tariffa è determinata sulla base del Piano Economico Finanziario con specifica deliberazione del Consiglio comunale, da adottare entro la data di approvazione del bilancio di previsione relativo alla stessa annualità.
4. La deliberazione, anche se approvata successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine indicato al comma precedente, ha effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento. Se la delibera non è adottata entro tale termine, si applica l'aliquota deliberata per l'anno precedente.

Per un eventuale approfondimento si fa riferimento al vigente Regolamento comunale TARI.

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 a scadenza semestrale. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in 60 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 saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241;
- attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (PagoPa);

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

2.2.3 Riduzioni tariffarie

Riduzioni per le utenze domestiche

1. Nella delibera tariffaria può essere indicata una percentuale di riduzione della tariffa, applicata alla quota fissa e/o alla quota variabile, relativa alle utenze domestiche che si trovano nelle seguenti condizioni:

- a) abitazioni con unico occupante;
- b) abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare;
- c) abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero;
- d) fabbricati rurali ad uso abitativo.

2. Le riduzioni di cui al comma precedente si applicano dalla data di effettiva sussistenza delle condizioni di fruizione se debitamente dichiarate e documentate nei termini di presentazione della dichiarazione iniziale o di variazione o, in mancanza, dalla data di presentazione della relativa dichiarazione. La riduzione di cui alla lettera a) si applica, per i residenti nel Comune, anche in mancanza di specifica dichiarazione.

3. Per le utenze domestiche dei residenti che provvedono a smaltire in proprio gli scarti compostabili mediante compostaggio domestico è prevista una riduzione del 15% sulla quota variabile della tariffa del tributo, con effetto dal primo gennaio dell'anno di presentazione di apposita comunicazione (come da fac simile disponibile presso l'ufficio Tributi) attestante l'aver attivato il compostaggio domestico in modo continuativo. La riduzione è concessa a condizione che il compostaggio domestico sia effettuato preferibilmente su terreno di pertinenza della propria abitazione o comunque non oltre il perimetro delimitato in rosso nella allegata mappa del territorio di Andalo Valtellino e che il titolare dell'utenza rifiuti o un componente del suo stato di famiglia, sia anche il titolare del diritto reale (proprietà, usufrutto ecc..).

Qualora vi sia una proprietà del diritto reale sul terreno oggetto del compostaggio, la condizione per ottenere il beneficio è che per ogni "domanda" presentata corrisponda un autonomo sistema di compostaggio (cumulo, cassa, buca o composter); Il compostaggio è il processo di trasformazione della sostanza organica – costituita da tutti gli scarti di natura

organica, preferibilmente vegetali, derivanti dalla preparazione e consumo di cibi, quali scarti di verdura, frutta, cibi cotti, nonché i prodotti dalla manutenzione del verde del proprio giardino, come stecchi, foglie, erba, ecc.. – in "fertilizzante": il compost, terriccio o humos del tutto simile al comune terriccio di bosco o terriccio universale per fiori.

Il compostaggio domestico deve essere effettuato con uno dei seguenti sistemi:

- a) cumulo: accumulo ordinato di materiale organico;
- b) cassa: contenitore realizzato in rete metallica o con tavole e altri elementi in legno;
- c) buca: accumulo di materiali organici in apposita buca (impermealizzata o meno);
- d) composter o compostatore: contenitore prefabbricato destinato specificatamente al compostaggio domestico;

L'Amministrazione comunale sostiene e favorisce la pratica del corretto trattamento domestico dei rifiuti a matrice organica costituiti da scarti di cucina e da scarti vegetali sul territorio del proprio comune. Assicura inoltre un'adeguata comunicazione ai cittadini sulle modalità e sui vantaggi del compostaggio domestico. Premia la pratica del compostaggio con la riduzione della tassa rifiuti e con altre eventuali facilitazioni e premialità. L'istanza di cui sopra va presentata all'ufficio Tributi, entro il 28 febbraio dell'anno d'imposizione, che tiene l'elenco aggiornato degli utenti che hanno aderito al compostaggio domestico.

Possono richiedere l'iscrizione i cittadini in possesso dei seguenti requisiti:
- coloro che effettuano in modo regolare il compostaggio domestico in una delle modalità individuate nel comma 3 del presente articolo;
L'iscrizione s'intende tacitamente rinnovata di anno in anno a meno che non venga comunicata la rinuncia o venga accertata la perdita dei requisiti;
Con la presentazione dell'istanza il contribuente autorizza altresì il Comune a provvedere a verifiche, anche periodiche, al fine di accertare la reale pratica del compostaggio. Al fine di verificare la corretta pratica del compostaggio domestico, si predispongono, a cura della polizia municipale, dei controlli annuali, presso il luogo dove si è dichiarato di praticare il compostaggio.

Tali controlli verranno effettuati a campione sull'elenco di tutti i contribuenti che hanno beneficiato della riduzione, nella misura minima del 10% dei nominativi totali forniti dall'ufficio tributi.

Di ogni controllo è redatta apposita scheda, corredata dalla fotografia del compostatore o di altro sistema di compostaggio domestico adottato. Qualora il controllo accerti che l'utente non provvede al compostaggio domestico come previsto dal presente articolo, lo stesso verrà invitato, con apposita comunicazione ad adeguarsi entro 15 giorni. Trascorso tale termine ed eseguito un nuovo controllo con esito negativo viene disposto l'annullamento della riduzione. Le verifiche di cui sopra verranno effettuate entro il 30 giugno di ogni anno, e i relativi esiti verranno comunicati all'ufficio tributi entro il 30 luglio di ogni anno.

4. Le riduzioni di cui al presente articolo cessano di operare alla data in cui ne vengono meno le condizioni di fruizione, anche in mancanza della relativa dichiarazione.

Riduzioni per le utenze non domestiche non stabilmente attive e per pratiche aziendali virtuose

1. La tariffa si applica in misura ridotta, nella parte fissa e/o nella parte variabile, nella misura stabilita nella delibera tariffaria, ai locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 100 giorni nell'anno solare.

2. La predetta riduzione si applica se le condizioni di cui al primo comma risultano da licenza o atto assentivo rilasciato dai competenti organi per l'esercizio dell'attività o da dichiarazione rilasciata dal titolare a pubbliche autorità.

3. Per usufruire della riduzione tariffaria di cui ai precedenti commi il contribuente è tenuto a presentare apposita autocertificazione che attesti la sussistenza dei requisiti, fermo restando quanto previsto dal secondo e dal quarto comma dell'articolo 23, pena l'applicazione della tariffa intera.

4. Nella deliberazione tariffaria potranno essere definiti ulteriori criteri, limiti e disposizioni operative relative alle agevolazioni di cui ai commi precedenti.

Riduzioni per il recupero

1. A norma dell'art. 238, comma 10 del D.Lgs. 152/2006, le utenze non domestiche che provvedono in autonomia, direttamente o tramite soggetti abilitati diversi dal gestore del servizio pubblico e nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, al recupero di tutti i rifiuti urbani prodotti, sono escluse dalla corresponsione della parte variabile del tributo secondo le disposizioni di cui al precedente art. 3 del presente Regolamento.

Riduzioni per il riciclo

1. È fatta salva la facoltà delle utenze non domestiche di avviare a riciclo i propri rifiuti urbani in base a quanto previsto dall'articolo 1, comma 649, secondo periodo, della legge 147/2013.

2. Alle utenze non domestiche, che dimostrano di aver avviato al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, i propri rifiuti urbani, è applicata una riduzione della quota variabile del tributo commisurata alla quantità di rifiuti avviati a riciclo così determinata [specificare, ad esempio: "La percentuale di riduzione è direttamente proporzionale al rapporto tra la quantità di rifiuti avviati a riciclo e la produzione di riferimento individuata dai coefficienti di produzione KD della categoria tariffaria di appartenenza"].

3. La riduzione di cui al comma 2 è riconosciuta su richiesta dell'utenza che deve presentare annualmente al Comune, a pena di decadenza, apposita dichiarazione, entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento.

Riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio

1. Il tributo è dovuta per intero nelle zone in cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è istituito ed attivo. Si intendono servite tutte le zone del territorio comunale incluse nell'ambito dei limiti della zona servita. Si considerano comunque ubicati in zone servite tutti gli insediamenti la cui distanza tra di esso ed il più vicino punto di raccolta non è superiore a 1500 metri lineari fatta eccezione per le zone montane. Per la finalità di cui al precedente comma la distanza viene calcolata a partire dal ciglio della strada pubblica, escludendo, quindi, gli eventuali viali di accesso privati agli insediamenti. Per le utenze di cui al comma 1, ultimo periodo, il tributo da applicare è ridotto nella misura del 80% sia sulla parte fissa che su quella variabile (Zone montane). La riduzione di cui al presente articolo è applicata d'ufficio alla data del 01.01.2014, mentre, dopo tale data, deve essere appositamente richiesta dal soggetto passivo con la presentazione della denuncia di inizio occupazione di cui al successivo art. 18 e viene meno a decorrere dall'anno successivo a quello di attivazione del servizio di raccolta. L'eventuale interruzione temporanea del servizio per motivi di forza maggiore (motivi sindacali, imprevedibili impedimenti organizzativi) non comporta l'esonero o riduzione del tributo. Nel caso in cui tale interruzione superi la durata continuativa di 30 giorni, la parte variabile del tributo è ridotta di 1/12 per ogni mese di interruzione.

2. Il tributo è dovuto nella misura del 20% della tariffa nei periodi di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti, ovvero di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

Ulteriori riduzioni ed esenzioni

1. Il Consiglio Comunale può deliberare ulteriori riduzioni ed esenzioni per le utenze domestiche e/o per le utenze non domestiche, in recepimento di specifiche disposizioni normative o per finalità sociali, equitative, di sostegno allo sviluppo del territorio e per altre ragioni di rilevante interesse pubblico.

Oneri per ulteriori riduzioni ed esenzioni

1. La copertura finanziaria per le riduzioni di cui all'articolo che precede può essere disposta attraverso apposite autorizzazioni di spesa e deve essere assicurata attraverso il ricorso a risorse derivanti dalla fiscalità generale del comune o da appositi finanziamenti dello Stato, della Regione o di altri enti pubblici.

Approvazione delle ulteriori riduzioni ed esenzioni

1. Nella delibera del Consiglio Comunale, di determinazione delle tariffe, possono essere approvate le riduzioni ed agevolazioni di cui ai precedenti due articoli, con indicazione della misura dell'agevolazione, della componente fissa e/o variabile su cui applicarla, dei requisiti e delle modalità di accesso, ovunque possibile, mediante strumenti telematici, tenendo conto altresì, per le utenze domestiche, della capacità contributiva della famiglia, anche attraverso l'applicazione dell'ISEE e del limite di spesa complessivo, da iscriversi a bilancio, a copertura delle stesse.

2. Le riduzioni sono applicate di regola a conguaglio, anche tramite il rimborso delle somme che eventualmente fossero già state versate.

Cumulo di riduzioni e agevolazioni.

1. Qualora si rendessero applicabili più riduzioni o agevolazioni, ciascuna di esse opera sull'importo ottenuto dall'applicazione delle riduzioni o agevolazioni precedentemente considerate.

2. In nessun caso la somma delle riduzioni e delle agevolazioni ottenibili dalle utenze domestiche e non domestiche, su base annua, può superare la soglia del 20% del tributo dovuto.

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

Il contribuente può chiedere la rateizzazione delle somme dovute, entro la scadenza del termine di pagamento dell'importo che si intende rateizzare, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- a) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero ai contribuenti con un ISEE non superiore ad euro ottomila;
- b) l'ulteriore rateizzazione può essere concessa anche ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento, o che si trovino in condizioni economiche disagiate, debitamente documentate;
- c) l'importo di ogni singola ulteriore rata non può essere inferiore a euro 10,00;
- d) la scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza ordinaria successiva;
- e) sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione non sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione;

- f) in caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione, fermo restando che, perdurando l'omesso versamento del tributo, ai fini della notifica dell'atto di accertamento esecutivo di cui all'articolo 1, comma 792, legge 27 dicembre 2019, n. 160, la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi di cui all'articolo 1, comma 165, legge 27 dicembre 2006, n. 296, rimane la data di scadenza ordinaria deliberata dal Comune;
- g) nel caso di ritardati versamenti imputabili ad omissioni o ritardi del Comune si applica quanto previsto dall'articolo 10, comma 2, legge 27 luglio 2000, n. 212

8. Per la rateizzazione degli avvisi di accertamento, si applicano altresì le disposizioni di cui al comma precedente.

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.andalo.valtellino.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- all'indirizzo postale: [Piazza Beato Scalabrini 1 - 23009 Andalo Valtellino](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.andalovaltellino.so.it

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;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*è possibile reperirlo sull'avviso di pagamento*);
- indirizzo e codice utenza (*è possibile reperirlo sull'avviso di pagamento*);
- 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, 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 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi dovuti verranno ri-addebitati 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 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.3 Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1 Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comunne.andalovaltellino.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- all'indirizzo postale: [Piazza Beato Scalabrini 1 - 23009 Andalo Valtellino](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.andalovaltellino.so.it

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 la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*è possibile reperirlo sull'avviso di pagamento*);
- indirizzo e codice utenza (*è possibile reperirlo sull'avviso di pagamento*).

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 inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: [Piazza Beato Scalabrini 1 - 23009 Andalo Valtellino](#)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.andalovaltellino.so.it

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.andalovaltellino.so.it

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

Come anticipato più sopra, nel Comune di ANDALOVALELLINO è titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani la società S.EC.AM. S.p.A. alla 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 su tali attività, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile numero verde pubblicato sul sito del gestore

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.**

Inoltre, S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini uno sportello fisico che si trova Sondrio in via Vanoni 79 ed è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sottoindicati **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.**

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A.
- sede Legale e Operativa: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- Codice fiscale: 80003550144
- P. IVA: 00670090141
- Reg. imprese di Sondrio: 80003550144 - REA: 47753
- telefono: 0342 215338
- fax: 0342 212181
- segreteria@secam.net
- posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- sito Web: <https://www.secam.net/>

3.3 Raccolta porta a porta

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* disponibile sul sito web di S.EC.AM., ovvero nel Calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente agli Utenti/Cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet di S.EC.AM. S.p.A. ([Secam - i calendari delle raccolte rifiuti](#)).

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

3.3.1 Indicazioni generali

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta entro le ore 06.00 del giorno di raccolta.

I sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 6.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di S.EC.AM. S.p.A..

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	Settimanale (il sabato)
Esposizione	Tramite sacco nero, a bordo strada
Tipologia rifiuto	A titolo esemplificativo e non esaustivo: carta oleata, plastificata, adesiva, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
Note	Nessuna

Raccolta contenitori per liquidi in plastica con lattine in AL e in ACC

Frequenza	Ogni due settimane (il mercoledì)
Esposizione	Tramite sacco giallo, a bordo strada
Tipologia rifiuto	Flaconi dispensatori: sciroppi, creme, salse, yogurt, detersivi, detergenti Buste e sacchetti di plastica in genere: contenitori di pasta, riso, patatine, salatinì, caramelle, surgelati, sacchetti per la spesa, pellicole Confezioni rigide e vaschette per alimenti in plastica, alluminio e acciaio/banda stagnata: scatole, vassoi interni per affettati, formaggi, pasta fresca, frutta, verdura, vaschette e contenitori per la conservazione e il congelamento dei cibi Piatti e bicchieri di plastica usa e getta, Grucce appendiabiti in plastica Piccoli imballaggi in polistirolo espanso di origine domestica vaschette per alimenti e imballaggi di piccoli elettrodomestici Lattine per bevande Barattoli e scatolette in alluminio e acciaio/banda stagnata: contenitori per tonno, sardine, conserve, alimenti per animali Fogli in alluminio da cucina, involucri per alimenti, contenitori e coperchi dello yogurt, bombolette spray per alimenti e per igiene personale, capsule e tappi per bottiglie, coperchi metallici per vasetti di vetro
Note	Non inserire nel sacco giallo: Giocattoli, posate di plastica e palette/cucchiaini dei distributori automatici custodie cd – dvd, tubetti per conserve, salse, dentifrici, bacinella, barattoli in plastica, cartellina in plastica, guanti e mascherine, occhiali, palloni, pannolini, righelli, cancelleria in plastica, penne ed evidenziatori, sedie, siringhe, sottovasi, tastiere, tubo irrigazione, utensili cucina in plastica

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Ogni due settimane (il mercoledì)
Esposizione	Tramite sacco azzurro, a bordo strada
Tipologia rifiuto	Giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, sacchetti di carta, cartoncino e cartone di piccole dimensioni, contenitori di pasta, riso ed altri alimenti, scatole per scarpe, fustini per detersivo, Tetrapak: contenitori per latte, succhi ed altre bevande
Note	Non inserire nel sacco azzurro: carta oleata, carta plastificata, carta impregnata di residui organici di generi alimentari (es. cartone per la pizza)

3.3.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

S.EC.AM. S.p.A. consegna agli Utenti la dotazione di sacchi da utilizzare per la raccolta di rifiuti solidi urbani indifferenziati (sacchi di colore nero) e per la raccolta dei rifiuti differenziati (sacchi di colore giallo e azzurro) per il tramite del Comune:

- all'atto dell'avvenuta iscrizione al ruolo della tassa rifiuti. In questo caso il Comune ANDALOVALELLINO.

3.4 Raccolta stradale

S.EC.AM. S.p.A. ha dislocato nel territorio del Comune appositi contenitori per la raccolta delle seguenti tipologie di rifiuto:

VETRO

Frequenza	Ogni due settimane
Esposizione	A bordo strada tramite utilizzo di campane (numero 26) a libero accesso
Tipologia rifiuto	Bottiglie e vasetti in vetro
Note	Non mettere nel raccoglitore stradale: bicchieri, oggetti in cristallo, tappi delle bottiglie di metallo e di sughero, contenitori in ceramica e maiolica, lampadine, tubi al neon, ceramica, vetroceramiche e pirofile in pirex, stoviglie in pirex, specchi

3.5 Servizio di ritiro su chiamata

Il Comune., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, previo accordo con il Messo Comunale.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	Servizio su prenotazione al Comune di ANDALOVAITELLINO
Esposizione	Concordata con l'addetto
Tipologia rifiuto	Rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – rifiuti legnosi – video e tv
Note	NON devono essere presenti rifiuti pericolosi o rifiuti contaminati da materiali pericolosi (ad. es. latte di vernice, solventi, pitture, inchiostri, adesivi, resine, lastre di eternit, ecc.), rifiuti inerti (macerie), terre di scavo, lana di roccia, lana di vetro, materiali isolanti (ad es. tegole canadesi, carta catramata), materiali contenenti amianto, materiali a base di gesso (ad es. cartongesso), miscele bituminose (ad es. asfalto)

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero 0342/685183
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: amministrazione@comune.andalovaitellino.so.it
- tramite sportello online e/o sportello fisico presso la Sede Comunale.

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;

Il Comune si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

3.6 Centro di raccolta

Il Centro di raccolta non è presente sul territorio Comunale.

3.7 Recupero dei servizi

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, S.EC.AM. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.8 Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.3.1), in caso di non corretto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - 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
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico.

S.EC.AM. S.p.A. 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.

3.9 Pronto Intervento

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento - pubblicato sui siti web dei Gestori e nel documento di riscossione - 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 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.

S.EC.AM. S.p.A. 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.

3.10 Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento, finalizzata alla pulizia e igiene del suolo di alcune aree del territorio comunale, viene svolta da S.EC.AM. S.p.A. secondo il *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento delle strade* disponibile sul sito web del Gestore.

S,EC.AM. S.p.A. svolge l'attività utilizzando appositi veicoli garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata mediante utilizzo di autospazzatrici aspiranti;
- spazzamento meccanizzato di sedi e banchine stradali;
- raccolta foglie mediante utilizzo di autospazzatrici aspiranti.

Per ulteriori informazioni sul servizio si invita a visitare sito web di S.EC.AM. S.p.A. oppure a rivolgersi allo sportello fisico oppure a contattare il servizio telefonico.

3.11 Recupero dei servizi di lavaggio e spazzamento

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* S.EC.AM. S.p.A. 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;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

3.12 Disservizi per l'attività di lavaggio e spazzamento

In caso di non corretto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio² - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo a S.EC.AM. S.p.A.:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico.

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio.

² Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo.

3.13 Reclami e richieste scritte di informazione

3.13.1 Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a S.EC.AM. S.p.A. relativo all'attività di raccolta e trasporto utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a S.EC.AM. S.p.A. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- al numero di fax: 0342/212181

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).

S.EC.AM. S.p.A. 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.

3.13.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a S.EC.AM. S.p.A. una richiesta scritta di informazioni relativa all'attività di lavaggio e spazzamento strade inviandola tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- al numero di fax: 0342/212181

S.EC.AM. S.p.A. 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.

3.14 Privacy

S.EC.AM. S.p.A., 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 di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è disponibile sul sito web del Gestore.