



COMUNE DI PONTE IN VALTELLINA

Provincia di Sondrio

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO
GESTIONE INTEGRATA
DEI RIFIUTI URBANI**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n° 72 del 07.12.2023

Sommario

Premessa

Glossario

PARTE 1 INFORMAZIONI GENERALI

- 1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente
- 1.2 Come si compone il servizio
- 1.3 Chi sono i Gestori del servizio
- 1.4 Principi adottati
- 1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti
 - 1.5.1 Posizionamento della Gestione di Ponte in Valtellina nella matrice degli schemi regolatori
 - 1.5.2 Schema regolatorio I

PARTE 2 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

- 2.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio
 - 2.1.1 Modalità per l'attivazione del servizio
 - 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio
 - 2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenti non domestici
- 2.2 La Tariffa del servizio
 - 2.2.1 Come si calcola
 - 2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento
 - 2.2.3 Riduzioni tariffarie
 - 2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati
 - 2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati
- 2.3 Reclami e richieste scritte di informazione
 - 2.3.1 Come presentare un reclamo scritto
 - 2.3.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni
- 2.4 Privacy

PARTE 3 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO/SPAZZAMENTO STRADE

- 3.1 Raccolta porta a porta
 - 3.1.1 Indicazioni generali
 - 3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta
- 3.2 Raccolta di prossimità
- 3.3 Servizio di ritiro su chiamata
- 3.4 Centro di raccolta
- 3.5 Recupero dei servizi di raccolta e trasporto
- 3.6 Disservizi raccolta e trasporto
- 3.7 Pronto intervento
- 3.8 Spazzamento e lavaggio delle strade
- 3.9 Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- 3.10 Disservizi spazzamento e lavaggio strade
- 3.11 Reclami e richieste scritte di informazione
 - 3.11.1 Come presentare un reclamo scritto
 - 3.11.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni
- 3.12 Privacy

Premessa

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

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 approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente - con Delibera della Giunta comunale 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 Ponte in Valtellina - Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (<http://www.comune.ponteinvaltellina.so.it>) e dal sito della Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.ec.am. Spa) - Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (<http://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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati;
 - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - 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 il conferimento di ulteriori quantità di rifiuti;
- *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 ss.mm.ii.;
- *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, trasmessi 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.
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 ss.mm.ii.;
- *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 ostradale 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: le attività di raccolta e trasporto, di trattamento e smaltimento, di trattamento e recupero, 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 con i 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 Arera 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019;
- *TQRIF*: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione Arera 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- *utente*: è la persona fisica o giuridica che è (o 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, Regione 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: 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, 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: 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: 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 Ponte in Valtellina sono titolari:

- il Comune dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti;
- S.ec.am Spa dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade; Secam è una 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 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 e 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 ss.mm.ii. e del D.P.R. 184/06 e ss.mm.ii; ha altresì diritto 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 e 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 (<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

A 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 Ponte in Valtellina nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Ponte in Valtellina 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 la deliberazione di Consiglio Comunale n° 6 del 31.05.2022 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 (art. 5 del TQRIF), 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 all'interno della Carta
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 3.11
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)	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	3.3

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 programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'art. 35.2 del TQRIF	Parte 3
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 42.1 del TQRIF	3.8
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	3.7

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).

PARTE 2 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come anticipato, il Comune 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 corrispondente all'interno dell'ufficio tributi (0342 482222 int. 3) che i cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o sulle prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti; è in fase di studio l'attivazione di un servizio telefonico dedicato totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile.

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, sito presso la sede municipale in Via Roma 12, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 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 sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile mediante una delle seguenti modalità:

- spedizione a mezzo posta all'indirizzo Via Roma, 12 - 23026 Ponte in Valtellina (SO);
- invio e-mail all'indirizzo tributi@comune.ponteinvaltellina.so.it;
- consegna a mano presso lo sportello fisico.

La richiesta deve essere presentata utilizzando l'apposito modulo che verrà messo a disposizione nella sezione modulistica del sito web istituzionale (<http://www.comune.ponteinvallina.so.it>) 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; il gestore trasmette al nuovo utente 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 sessanta (60) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio.

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

2.1.3 - Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenti non domestici

Gli utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b- ter) del D.Lgs. 152/06 e che intendono conferire, in toto o in parte, al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del D.L. 41/21 e ai fini dell'esenzione o 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 mail tributi@comune.ponteinvallina.so.it o PEC protocollo.ponteinvallina@cert.provincia.so.it.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- dati identificativi dell'utente;
- recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata;
- dati identificativi dell'utenza (codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta);
- dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- 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 dalle attestazioni rilasciate dai soggetti che effettuano l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi (da allegare);

- o dati identificativi dell'impianto di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione, partita iva, localizzazione e attività svolta);

A tale dichiarazione devono altresì essere allegate:

- o 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;
- o 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;
- o 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 comunicazione stessa.

2.2 La Tariffa del servizio

2.2.1 - Come si calcola

Il calcolo della tariffa viene definito dal Comune di Ponte in Valtellina 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:

- o l'art. 1, comma 654, della Legge 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 D.Lgs. 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;
- o l'art. 1, comma 662, della Legge 27 dicembre 2013, n° 147, il quale stabilisce l'applicazione del tributo in base a tariffa giornaliera per coloro che occupano o detengono temporaneamente - con o senza autorizzazione - locali o aree pubbliche o di uso pubblico;
- o l'art. 1, comma 683, della Legge 27 dicembre 2013, n° 147, il quale 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;
- o l'art. 6, comma 6, della deliberazione ARERA n° 443/2019, il quale testualmente recita "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.

Per la determinazione della quota fissa delle utenze domestiche, vengono utilizzati i coefficienti Ka come stabiliti dalla tabella riportata nell'art. 4 dell'allegato 1 al DPR 27 aprile

1999, n° 158; per il calcolo della parte variabile delle utenze domestiche e della parte fissa e variabile delle utenze non domestiche, vengono utilizzati i coefficienti Kb, Kc e Kd stabiliti dal medesimo Decreto.

Le tariffe annue così calcolate, devono assicurare un gettito del tributo pari al totale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti relativi all'anno di competenza, 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.

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

2.2.2 - Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli utenti una volta all'anno con pagamento in unica soluzione con scadenza non anteriore al 1° dicembre di ogni anno, come previsto dalla vigente normativa in materia.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'importo indicato nel documento di riscossione è fissato in 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso; disguidi dovuti a eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non sono in nessun caso imputati all'utente.

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

- modello di pagamento unificato F24 (modalità gratuita) pagabile presso tutti gli sportelli bancari e postali, presso gli uffici di Agenzia delle Entrate-Riscossione oppure mediante i canali web delle banche e di Poste Italiane;
- modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali, ivi compreso il modello 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 paragrafo 2.2.5.

2.2.3 - Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie sono quelle indicate nel Regolamento Comunale, o eventualmente deliberate dal Consiglio Comunale, reperibili sul sito web istituzionale.

2.2.4 - Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di rateizzazione del pagamento previsto nel documento di riscossione alle seguenti categorie di utenti:

- utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del DPR 445/2000, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o idrico;
- ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Regolamento comunale.

L'utente può presentare la richiesta di rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo che verrà messo a disposizione nella sezione modulistica del sito web istituzionale (<http://www.comune.ponteinvalltellina.so.it>) e disponibile presso lo sportello fisico.

A seguito dell'accettazione della richiesta di rateizzazione, il Comune trasmette al richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

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, che verrà messo a disposizione nella sezione modulistica del sito web del Comune e disponibile presso lo sportello fisico.

Il modulo può essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- spedizione a mezzo posta all'indirizzo Via Roma, 12 - 23026 Ponte in Valtellina (SO);
- invio e-mail all'indirizzo tributi@comune.ponteinvalltellina.so.it;
- consegna a mano presso lo sportello fisico.

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

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

A seguito del ricevimento della richiesta, il Comune si impegna a:

- rispondere all'utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento;
- 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, senza necessità di ulteriori richieste da parte dello stesso, gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dall'accertamento dell'effettivo credito.

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 utilizzando il modulo dedicato che verrà messo a disposizione nella sezione modulistica del sito web del Comune e disponibile presso lo sportello fisico.

Il modulo può essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- spedizione a mezzo posta all'indirizzo Via Roma, 12 - 23026 Ponte in Valtellina (SO);
- invio e-mail all'indirizzo tributi@comune.ponteinvalltellina.so.it;
- consegna a mano presso lo sportello fisico.

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

- nome, cognome (o ragione sociale) e codice fiscale (o partita iva);
- recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- servizio al quale si riferisce il reclamo ovvero, nella fattispecie, la gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti
- codice utente (indicato sulla bolletta annuale);
- indirizzo e codice utenza (indicato sulla bolletta annuale).

Diversamente il reclamo non sarà 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.

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:

- spedizione a mezzo posta all'indirizzo Via Roma, 12 - 23026 Ponte in Valtellina (SO);
- invio e-mail all'indirizzo tributi@comune.ponteinvalltellina.so.it;
- consegna a mano presso lo sportello fisico.

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

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:
<http://www.comune.ponteinvalltellina.so.it/c014052/zf/index.php/privacy/index/privacy>

PARTE 3 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE

Come anticipato, titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade la società Secam Spa 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, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta, ecc..

La Società mette a disposizione un servizio telefonico dedicato, raggiungibile al numero verde 800 919106 pubblicato sul sito del gestore totalmente gratuito, sia da rete fissa che da rete mobile, che è possibile contattare per richiedere informazioni sui servizi o le prestazioni afferenti alla raccolta ed al trasporto dei rifiuti urbani nonché al lavaggio e spazzamento delle strade. 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.

Secam Spa mette inoltre a disposizione uno sportello fisico sito in Via Vanoni, 79 - 23100 Sondrio (SO) aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

Si riportano 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
- c.f.: 80003550144
- p.iva: 00670090141
- reg. imprese di Sondrio: 80003550144 - REA: 47753
- telefono: 0342 215338
- fax: 0342 212181

- o e-mail: segreteria@secam.net
- o pec: segreteria@pec.secam.net
- o sito web: <https://www.secam.net>

3.1 - 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 Secam Spa (Secam - i calendari delle raccolte rifiuti), ovvero nel calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente e scaricabile sul sito web del Comune.

Nel calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

3.1.1 - Indicazioni generali

Preso visione del calendario, l'utente espone i rifiuti per la raccolta entro le ore 6:00 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 che ciò possa dare diritto all'utente di presentare segnalazione di disservizio.

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

Il rifiuto non recuperato può essere esposto in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'utente 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 Secam Spa <https://www.secam.net>

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 - ogni martedì
Esposizione	sia per utenze domestiche che per le utenze non domestiche conferimento con sacchi neri
Tipologia rifiuto	Tutto quello che rimane dopo aver separato carta, vetro, plastica e rifiuti urbani pericolosi (pile, farmaci, latte di vernice). Per esempio: carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; piatti e vasellame; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi ecc.; pannolini, assorbenti, garze, cerotti, lamette; tubetti di dentifricio, maionese, ecc.; stracci sporchi, tovaglioli e fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di

	piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE); plastiche non riciclabili; giocattoli di plastica; custodie per CD e cassette; zainetti, portamatite
--	--

Raccolta frazione differenziata

Frequenza	quindicinale - a giovedì alternati
Esposizione	sacchi gialli (plastica) e sacchi azzurri (carta)
Tipologia rifiuto	<i>Sacchi gialli:</i> buste e sacchetti in plastica, bottiglie in plastica, flaconi in plastica per l'igiene, flaconi di prodotti per la casa, lattine in alluminio, barattoli in banda stagnata per alimenti (piselli, pelati, tonno, ecc..). <i>Sacchi azzurri:</i> giornali, riviste, libri, cartoncino, cartone ondulato, tetrapak (cartone del latte e del succo)

Raccolta vetro

Frequenza	quindicinale - il giovedì
Esposizione	contenitori rigidi (secchi)
Tipologia rifiuto	Bottiglie e vasetti di vetro sprovvisti di tappi

Raccolta ingombranti

Frequenza	mensile - il 1° sabato del mese
Esposizione	deposito in prossimità dell'abitazione
Tipologia rifiuto	Rifiuti ingombranti da utenze domestiche (frigoriferi, tv, video, computer, stampanti, lampade nòn, toner, secchi e latte di vernice vuoti (preventivamente svuotati anche da eventuali residui secchi), mobili (senza parti metalliche), cassette per frutta, bancali e pallet, serramenti (senza vetri e maniglie), sanitari, wc, lavandini e bidet (senza rubinetteria)

Il giovedì, unicamente per i gestori di bar, ristoranti e negozi è prevista la raccolta degli imballaggi in carta, plastica e legno (ridotti volumetricamente, piegati e legati) che devono essere esposti la sera precedente il giorno di raccolta.

3.1.2 - Consegna delle attrezzature per la raccolta

Entro il 30 aprile di ogni anno, il Comune con proprio personale consegna alle utenze domestiche residenti e alle utenze non domestiche con sede nel Comune, 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 le utenze non residenti o di nuova iscrizione, deve provvedere al ritiro direttamente l'utente recandosi in Comune presso l'ufficio tributi.

Per ogni utenza vengono consegnati annualmente n° 50 sacchi grandi, 25 sacchi piccoli, oltre a 25 sacchi gialli e 25 sacchi azzurri per la raccolta differenziata; alle strutture ricettive (bar, ristoranti, alberghi) vengono consegnati n° 1 cartone di sacchi grandi (circa 700 pz) e ½ cartone di sacchi gialli e azzurri (ca 160 pz).

3.2 - Raccolta di prossimità

Sul territorio comunale sono dislocati:

- n° 4 contenitori per la raccolta di pile (Via Roma, Via Ginnasio, Via Cavour e Via Fiorenza);
- n° 1 contenitore per la raccolta di farmaci scaduti (ingresso dell'ambulatorio medico dietro il Municipio);
- n° 10 contenitori per la raccolta del vetro (versante orobico);
- n° 68 cestini stradali;
- n° 3 cestini posacenere
- n° 5 cestini deiezioni canine

La dislocazione di contenitori e cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è reperibile sui calendari di raccolta.

3.3 - Servizio di ritiro su chiamata

Il comune di Ponte in Valtellina è dotato di un centro di raccolta dei rifiuti (ex art. 183, comma 1, lettera mm) del D.Lgs. 152/2006) sito in Loc. Chiurasca; ogni utente ha quindi la facoltà di conferire in maniera autonoma le tipologie di rifiuto ammesse, nei tempi e con le modalità descritti al paragrafo successivo.

Secam spa su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio per n° 12 ritiri annuali (n° 1 ritiro mensile) per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi e un volume massimo cumulato di 2 m³ (art. 29.1 e 29.2 Tgrif).

Nella seguente tabella vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio di ritiro ingombranti:

Frequenza	servizio su prenotazione al Comune di Ponte in Valtellina
Esposizione	a bordo strada
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, materiali contenenti amianto, materiali a base di gesso (ad es. cartongesso), miscele bituminose (ad es. asfalto)
Costi	i primi 3 ritiri non prevedono oneri aggiuntivi; a partire dal quarto intervento è invece previsto in capo all'utente un corrispettivo pari al costo del servizio da quantificare di volta in volta

Il servizio è garantito ai soli utenti in regola con il pagamento della TARI; agli utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati dal Comune è assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

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

3.4 - Centro di raccolta

La piazzola ecologica comunale è aperta il mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 10:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

L'accesso al centro è consentito:

- alle persone fisiche residenti nel Comune di Ponte in Valtellina o iscritte nei ruoli del Comune della tassa dei rifiuti solidi urbani (privati cittadini, utenze domestiche);
- alle persone giuridiche con sede nel Comune di Ponte in Valtellina o iscritte al ruolo

nella tassa comunale dei rifiuti solidi urbani (attività a vario titolo o aziende, servizi, uffici, associazioni, cooperative, ecc..) limitatamente ai rifiuti di tipo urbano (esclusi quindi quelli non assimilabili, speciali, ecc.. o comunque derivanti da lavorazioni);

Con deliberazione di Consiglio comunale n° 18 del 29.09.2021 è stato approvato il regolamento che ne determina i criteri per un ordinato e corretto utilizzo disciplinandone l'accesso e le modalità di conferimento dei rifiuti ai sensi del DM 8 aprile 2008 come previsto dall'articolo 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 3 aprile 2006 n° 152 e ss.mm.ii.

3.5 - 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, Secam Spa garantisce il proprio impegno a intervenire per sopperire al mancato servizio:

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

3.6 - Disservizi raccolta e trasporto

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (paragrafo 3.1.1), in caso di non corretto svolgimento del servizio di raccolta e trasporto che provochi disagi all'utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose - ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al programma delle attività di raccolta e trasporto e non recuperato entro le tempistiche indicate al paragrafo precedente, l'utente può segnalare il disservizio:

- o contattando il servizio telefonico: 0342 215338
- o scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- o scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- o recandosi allo sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO).

Secam Spa si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

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

3.7 - Pronto intervento

Secam Spa mette a disposizione dei cittadini il numero verde 800 604905 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 relativi alle seguenti casistiche:

- o rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- o errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di

prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

La Società si impegna a intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di pronto intervento raggiungendo il luogo 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 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza e confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente, persone e cose. In tal caso il gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

3.8 - Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo nel territorio comunale.

Il Comune attraverso il proprio personale provvede ai seguenti servizi:

- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie caduche;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;

Secam Spa provvede invece alla pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario; tali interventi vengono programmati in accordo con il Comune generalmente nel periodo primaverile per consentire la rimozione della sabbia utilizzata per la rimozione della neve.

3.9 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, Secam S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio:

- non oltre 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;
- non oltre 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

3.10 Disservizi spazzamento e lavaggio strade

In caso di non corretto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'utente, di servizio non puntualmente svolto rispetto al Programma delle attività di raccolta e trasporto e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo 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 a Secam Spa attraverso uno dei seguenti canali:

- contattando il servizio telefonico: 0342 215338
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO)

Il gestore si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non

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

3.11 Reclami e richieste scritte di informazione

3.11.1 Come presentare un reclamo scritto

L'utente può presentare un reclamo scritto a Secam spa relativo alle attività di raccolta e trasporto e di lavaggio e spazzamento strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del gestore e disponibile presso lo Sportello fisico.

Il modulo deve essere inviato alla società tramite uno dei seguenti canali:

- o contattando il servizio telefonico: 0342 215338
- o scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- o scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- o recandosi allo sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO).

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

- o nome, cognome e codice fiscale;
- o recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica;
- o servizio al quale si riferisce il reclamo ovvero l'attività di lavaggio e spazzamento delle strade;
- o codice utente (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento);
- o indirizzo e codice utenza (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento).
- o coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

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

3.11.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'utente può presentare a Secam spa una richiesta scritta di informazioni relativa alle attività di lavaggio e spazzamento strade inviandola tramite uno dei seguenti canali:

- o contattando il servizio telefonico: 0342 215338
- o scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- o scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- o tramite sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO)

Il gestore 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 richiesta.

3.12 - Privacy

Secam Spa 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 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: <https://www.secam.net/note-legali-privacy-policy-cookie-policy.html>