



**COMUNE DI  
TALAMONA**  
*(Provincia di Sondrio)*

**Carta della qualità del  
servizio integrato di  
gestione dei rifiuti urbani**

**Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 44 del 22/11/2023**

<b>Sommario</b>		
	<b>Premessa</b>	Pag. 4
	<b>Glossario</b>	Pag. 5
<b>1.1</b>	Chi è l'Ente Territorialmente Competente	Pag. 8
<b>1.2</b>	Come si compone il servizio	Pag. 8
<b>1.3</b>	Chi sono i gestori del servizio	Pag. 8
<b>1.4</b>	Principi adottati	Pag. 8
<b>1.5</b>	La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	Pag. 10
	1.5.1 Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori	Pag. 10
	1.5.2 Schema regolatorio I	Pag. 11
<b>2.1</b>	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	Pag. 13
	2.1.1 Modalità per l'attivazione del servizio	Pag. 13
	2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	Pag. 14
	2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenti non domestici	Pag. 14
<b>2.2</b>	La tariffa de servizio	Pag. 15
	2.2.1 Come si calcola	Pag. 15
	2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento	Pag. 16
	2.2.3 Riduzioni tariffarie	Pag. 17
	2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati	Pag. 17
	2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati	Pag. 17
<b>2.3</b>	Reclami e richieste scritte di informazione	Pag. 18
	2.3.1 Come presentare un reclamo scritto	Pag. 18
	2.3.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni	Pag. 18
<b>2.4</b>	Privacy	Pag. 19
<b>3.1</b>	Raccolta porta a porta	Pag. 20
	3.1.1 Indicazioni generali	Pag. 21
	3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta	Pag. 22
<b>3.2</b>	Raccolta di prossimità	Pag. 22
<b>3.3</b>	Servizio di ritiro su chiamata	Pag. 22
<b>3.4</b>	Conferimento di rifiuti ingombranti utenze non domestiche	Pag. 23

<b>3.5</b>	Centro di raccolta	Pag. 23
<b>3.6</b>	Recupero dei servizi di raccolta e trasporto	Pag. 24
<b>3.7</b>	Disservizi raccolta e trasporto	Pag. 24
<b>3.8</b>	Pronto Intervento	Pag. 24
<b>3.9</b>	Spazzamento e lavaggio delle strade	Pag. 25
<b>3.10</b>	Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade	Pag. 25
<b>3.11</b>	Disservizi spazzamento e lavaggio strade	Pag. 25
<b>3.12</b>	Reclami e richieste scritte di informazione	Pag. 26
	3.12.1 Come presentare un reclamo scritto	Pag. 26
	3.12.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni	Pag. 26
<b>3.13</b>	Privacy	Pag. 27

## Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del **Comune di Talamona** (in breve Carta), descrive 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: AEREA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in 3 sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione AEREA, 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 contratto con i Gestori delle stesse attività. Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La Carta è stata approvata dal Comune – in qualità di ente territorialmente competente – con Delibera di Consiglio 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 divulgazione della Carta avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web:

- del Comune di Talamona ovvero del Gestore delle Tariffe e del rapporto con gli Utenti (<https://www.comune.talamona.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** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** 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 116/2020** 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 152/2006** 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 (in seguito Comune)** 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 (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **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.;
- **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;
- **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;
- **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 degli 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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- **attività di gestione tariffe e 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 e/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;
- **attività di raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** (compresa attività di gestione Centro di Raccolta) 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 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 Talamona 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 L. 241/90 e s.m.i. e del D.P.R. 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

### **Trasparenza**

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

### **Cortesie e informazione**

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

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

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

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

### **Efficacia ed efficienza**

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

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con

particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### Professionalità e competenza

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

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

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

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall’Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

### 1.5.1 - Posizionamento della Gestione di Talamona nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell’applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Talamona 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° 18 del 29 aprile 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 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	§2.2.5 e § 2.3.1-2
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, §2.2.3, §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	§3.3
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.7
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	§Parte 3
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.8

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

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

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

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

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

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

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza IV Novembre, 80, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito indicati:

- lunedì e venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,00
- mercoledì dalle ore 07,30 alle ore 12,00

L'emissione e spedizione degli avvisi avviene a mezzo postalizzazione con consegna tramite posta massiva ordinaria oppure a mezzo email per i contribuenti che abbiano scelto questa modalità.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività erogata nell'ambito della gestione della TARI riassunte nella tabella (con indicazione del termine di legge e del termine di impegno) che segue:

### Allegato Scheda-tipo prestazioni

PRESTAZIONE	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Non specificato	Immediato nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Non specificato	Entro 7 giorni lavorativi nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo sportello; entro 30 giorni lavorativi se presentata per posta, posta elettronica o fax

Ricezione di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	Non specificato	Immediato
Rimborso somme non dovute	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione)	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).  N.B.: Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine suddetto fino al ricevimento di quanto richiesto.
Discarico somma iscritta a ruolo/richiesta coattivamente e non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)	Entro 90 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica della cartella)
Annullamento/rettifica di avviso di accertamento	Entro 120 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)	Entro 30 giorni dalla richiesta (da presentare entro 60 giorni dalla notifica dell'avviso)
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000– Statuto dei diritti del contribuente: circostanziata e specifica istanza concernente l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse)	Entro 120 giorni dalla richiesta	Entro 60 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Non specificato	Entro 30 giorni dalla presentazione
Erogazione di contributi, agevolazioni	Non specificato	Entro 90 giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione delle relative istanze

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità gestionali che di fatto tuttavia impediscono e condizionano l'attività del Comune.

I casi ai quali si fa riferimento con il presente punto sono ad esempio:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'attività del Comune e da questa non dipendenti;
- afflussi eccezionali di Utenti agli sportelli indipendenti dalla volontà del Comune.

## 2.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

### 2.1.1 Modalità per l'attivazione del servizio

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

- posta al seguente indirizzo: Piazza IV Novembre, 80 - 23018 TALAMONA (SO)

- e-mail: [tributi@comune.talamona.so.it](mailto:tributi@comune.talamona.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico

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

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

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

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

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.talamona.so.it](http://www.comune.talamona.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 domestici**

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b- ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire, in toto o in parte, al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 marzo 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 [comune.talamona@halleycert.it](mailto:comune.talamona@halleycert.it)

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni: -

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare

dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;

b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;

c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;

d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

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

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

A tale dichiarazione devono altresì essere allegate:

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

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

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

## **2.2 La Tariffa del servizio**

### **2.2.1 Come si calcola**

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

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

quelli determinati dall'Ente territorialmente competente”;

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

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

### **2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento**

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento definite dal Comune e comunque la seconda non anteriore al 1° dicembre di ogni anno, come previsto dalla vigente normativa in materia. 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 determinato con atto di determina.

Disguidi dovuti ad 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:

- mediante modello di pagamento unificato F24
- tramite altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali, ivi compreso il PagoPa

Il modello F24 può essere pagato:

- presso gli sportelli bancari e postali
- presso gli uffici degli agenti della riscossione (Agenzia delle Entrate-Riscossione)
- on line sul sito dell'Agenzia delle Entrate, su quello di Poste Italiane
- tramite i servizi di home banking predisposti dai vari Istituti di credit

Il Comune di Talamona garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio:

- addebito diretto in conto corrente (SEPA-SDD)

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

### **2.2.3 Riduzioni tariffarie**

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

#### **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 categorie di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Regolamento Comunale;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

#### **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.talamona.so.it](http://www.comune.talamona.so.it) – voce *modulistica*) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- posta all'indirizzo: *P.zza IV Novembre,80* - 23018 TALAMONA (SO)
- posta elettronica all'indirizzo: [tributi@comune.talamona.so.it](mailto:tributi@comune.talamona.so.it)
- oppure consegnandolo presso lo sportello fisico.

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

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

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

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili e complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente, senza necessità di ulteriori richieste da parte dello stesso, gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica.

Gli eventuali importi non dovuti vengono accreditati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 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 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, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ([www.comune.talamona.so.it](http://www.comune.talamona.so.it)) e disponibile presso lo Sportello fisico. Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta all'indirizzo: *P.zza IV Novembre,80* - 23018 TALAMONA (SO)
- posta elettronica all'indirizzo: [tributi@comune.talamona.so.it](mailto:tributi@comune.talamona.so.it)
- oppure recandosi 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 oppure denominazione sociale e codice fiscale oppure P.IVA;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero, nella fattispecie, la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (*indicato sulla bolletta annuale*);
- indirizzo ed il 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 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:

- posta all'indirizzo: *P.zza IV Novembre,80* - 23018 TALAMONA (SO)
- posta elettronica all'indirizzo: [tributi@comune.talamona.so.it](mailto:tributi@comune.talamona.so.it)
- oppure consegnandola presso lo sportello fisico.

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 è il Titolare del Trattamento dei dati personali raccolti, ai sensi e per gli effetti del “Codice Privacy” e del “GDPR 2016/679”, che prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, 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.

**Il Responsabile della protezione dei dati** è Trust Data Solutions S.r.l. con sede in Viale Cesare Cattaneo 10B, 22063 Cantù  
Tel. 031707879  
e-mail: [dpo@trustds.it](mailto:dpo@trustds.it)  
PEC: [dpotrustds@legalmail.it](mailto:dpotrustds@legalmail.it)  
Referente: Ivan Stincone  
Tel. +39 3484780260

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

## PARTE 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti e lavaggio e spazzamento strade

---

Come anticipato più sopra, nel Comune di Talamona è titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade 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, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta, etc..

S.EC.AM. mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

**800.919.106**

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o le prestazioni afferenti alla raccolta ed al trasporto dei rifiuti urbani ed al lavaggio e spazzamento delle strade. Tale numero è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 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 sito in Via Vanoni, 79 è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati aperto 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
- e-mail: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- posta elettronica certificata: [segreteria@pec.secam.net](mailto:segreteria@pec.secam.net)
- 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 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 prevista per lo svolgimento delle attività;

- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

### 3.1.1 Indicazioni generali

Presa 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 contenitore, 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. <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	<i>Bisettimanale - ogni lunedì e giovedì</i>
Esposizione	<i>Sia per utenze domestiche che per le utenze non domestiche conferimento con sacchi neri</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; giocattoli, custodie cd-dvd; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; 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).</i>
Metodo di raccolta	<i>Porta a porta</i>
Note	<i>A bordo strada tramite sacco nero</i>

#### **Raccolta frazione differenziata**

- PLASTICA (SACCO GIALLO) il venerdì ogni settimana, inoltre all'interno dell'area di raccolta ecologica comunale, è presente un'area videosorvegliata per il conferimento diretto, da parte dell'utenza;
- CARTA (SACCO AZZURRO) il sabato ogni settimana, inoltre all'interno dell'area di raccolta ecologica comunale, è presente un'area videosorvegliata per il conferimento diretto, da parte dell'utenza;
- VERDE (sfalci da giardino) conferimento autonomo da parte dell'utenza presso l'area

ecologica comunale.

Il centro gestito da personale S.EC.AM. S.p.A è disciplinato dal Regolamento comunale visionabile e scaricabile sul sito istituzionale del Comune di Talamona.

### 3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

L'utenza si dota in autonomia, dei sacchi per la raccolta dei rifiuti:

- sacchi di colore nero per i rifiuti solidi urbani indifferenziati
- sacchi di colore giallo per la raccolta della plastica
- sacchi di colore azzurro per la raccolta dei rifiuti differenziati.

### 3.2 Raccoltà di prossimità

S.EC.AM. S.p.A. ha dislocato nel territorio del Comune:

- 3 contenitori per la raccolta di pile
- 1 contenitore per la raccolta di farmaci scaduti
- 2 cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti (proprietario associazione MATO GROSSO)
- 24 contenitori per la raccolta del vetro
- 57 cestini stradali
- 5 contenitori per la raccolta dei mozziconi di sigaretta
- 4 contenitori per deiezioni canine
- 1 cassonetto per la raccolta dei rifiuti degli operatori del Mercato settimanale

La dislocazione di contenitori e di cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è reperibile sui calendari di raccolta, sul sito web, e contattando il servizio telefonico.

### 3.3 Servizio di ritiro su chiamata

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce per ogni utenza il ritiro dei rifiuti ingombranti porta a porta per una frequenza di 12 ritiri annui (è consentito **un solo intervento al mese**).

Il servizio è espletato secondo le seguenti modalità:

- peso max non superiore a **Kg.30** per singolo pezzo o comunque caricabile a mano da singolo operatore;
- quantità non superiore a n. **8 pezzi** (fino a 6 sedie è considerato un pezzo);
- dimensioni del lato maggiore non superiore a **ml. 2,50**.

Nell'elenco di seguito riportato vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

#### **Servizio di ritiro ingombranti**

- MATERIALI INGOMBRANTI

Per tale servizio il Comune di Talamona ha stabilito i criteri di raccolta a domicilio dei materiali ingombranti, a cui tutti i cittadini sono tenuti a rispettare, e il numero massimo di raccolte a domicilio e/o delle quantità minime (per l'effettuazione del servizio è previsto un corrispettivo di €. 12,00 da versare presso la Tesoreria Comunale - Banca Popolare Di Sondrio Filiale di Talamona);

L'Utente può prenotare il servizio di ritiro ingombranti:

- tramite Servizio telefonico 0342/215338 int. 3 – Servizio prenotazione S.EC.AM. S.p.A.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro il termine previsto dal calendario

di raccolta. E comunque nel rispetto di tutte le disposizioni stabilite da Arera.

Il Comune al fine di garantire un miglior servizio al cittadino svolge inoltre altri servizi di seguito elencati (conferimento presso l'area ecologica in Località La Piazza aperta al pubblico):

- MATERIALI FERROSI Conferimento autonomo da parte dell'utenza presso l'area ecologica comunale;
- VERDE (GROSSE QUANTITA') Conferimento autonomo da parte dell'utenza presso l'area ecologica comunale;
- MATERIALI INERTI (CEMENTO, MATTONI, CERAMICHE ECC...) Conferimento autonomo da parte dell'utenza presso l'area ecologica comunale;

### 3.4 Conferimento rifiuti ingombranti utenze non domestiche

Le **utenze non domestiche** con sede operativa nel territorio comunale, assoggettate al pagamento della tassa rifiuti mediante l'iscrizione a ruolo ed in regola con i versamenti, possono conferire a loro cura i rifiuti ingombranti presso la piattaforma in località "La Piazza" a condizione che i rifiuti stessi provengano dalle superfici assoggettate al pagamento della Tassa Rifiuti.

Le autorizzazioni al conferimento dei rifiuti ingombranti devono essere richieste all'Ufficio Tecnico Comunale; la richiesta di autorizzazione per il conferimento di rifiuti ingombranti deve contenere apposita dichiarazione in merito al luogo di provenienza (produzione) dei rifiuti.

Per ogni nuova utenza che richiede l'autorizzazione per il conferimento e comunque in caso di variazioni, l'Ufficio Tecnico trasmette all'Ufficio Tributi - per le opportune verifiche - copia dell'autorizzazione rilasciata.

Sono considerati rifiuti urbani le seguenti quantità di rifiuti/numero di conferimenti:

<b><i>Mq iscritti a tassa rifiuti (magazzini e superfici idonee a produrre ingombranti)</i></b>	<b><i>Quantità giornaliera conferibile (1 mc = n. 1 conferimento)</i></b>	<b><i>Quantità mensile conferibile (1 mc = n. 1 conferimento)</i></b>
<i>fino a 200 mq</i>	<i>1 metro cubo</i>	<i>3 metri cubi</i>
<i>da 201 a 600 mq</i>	<i>1 metro cubo</i>	<i>5 metri cubi</i>
<i>da 601 mq</i>	<i>1 metro cubo</i>	<i>10 metri cubi</i>

Tutte le utenze che conferiscono i rifiuti differenziati alla piattaforma possono essere sottoposte ad accertamenti quali-qualitativi.

### 3.5 Centro di raccolta

Sul territorio comunale è presente un centro di raccolta presso l'area ecologica comunale, sita in località "La Piazza" aperta al pubblico il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e lunedì-mercoledì-giovedì-venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Dall' 1 ottobre al 28 febbraio l'orario è anticipato di un'ora dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

- Inoltre, all'interno dell'area di raccolta di cui sopra, è presente un'area videosorvegliata per il conferimento diretto, da parte dell'utenza della carta (sacco azzurro) e della plastica (sacco giallo).

- Il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti conferiti nell'area ecologica viene effettuato direttamente dal Gestore S.EC.AM. S.p.A.

### 3.6 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, 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;
  - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

### 3.7 Disservizi raccolta e trasporto

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, 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 e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

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

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.

### 3.8 Pronto Intervento

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

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

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano 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.

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

### 3.9 Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di S.EC.AM. S.p.A. e presso lo sportello fisico.

S.EC.AM. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici e garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;

In forma residuale, per gli interventi minori non effettuabili con mezzi meccanici, vengono effettuate le seguenti attività dalla Cooperativa Sociale Orizzonte:

- spazzamento manuale di marciapiedi e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- raccolta foglie;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia dei parchi presenti sul territorio comunale e attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi e rimozione di foglie caduche.

### 3.10 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* S.E.C.A.M. 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.

### 3.11 Disservizi spazzamento e lavaggio strade

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

- contattando il Servizio telefonico: 0342 215338
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)

- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO)

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 sopralluogo

### 3.12 Reclami e richieste scritte di informazione

#### 3.12.1 Come presentare un reclamo scritto

L'Utente può presentare un reclamo scritto a S.EC.AM. S.p.A. 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 (<https://www.secam.net>) 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:

- contattando il Servizio telefonico: 0342 215338
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- tramite 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:

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

Diversamente il reclamo non viene preso in considerazione.

Il 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 stesso.

#### 3.12.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

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

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere alla richiesta scritta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa richiesta.

### **3.13 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 e interno al Trattamento Dati in quanto gestore e affidatario dell'attività di gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile ai seguenti link: [www.secam.net](http://www.secam.net) e [www.comune.talamona.so.it](http://www.comune.talamona.so.it)