

# Comune di Villa di Chiavenna

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

### Sommario

---

Premessa .....	3
Glossario.....	4
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente .....	8
1.2. Come si compone il servizio .....	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio .....	8
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti .....	10
1.5.1. Posizionamento della Gestione di <i>Villa di Chiavenna</i> nella matrice degli schemi regolatori.....	11
1.5.2. Schema regolatorio I.....	11
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio .....	13
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	13
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio .....	14
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenti non domestiche .....	14
2.2. La Tariffa del servizio.....	15
2.2.1. Come si calcola.....	15
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento .....	16
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	17
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati .....	17
2.1.1. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	18
2.2. Reclami e richieste scritte di informazione.....	19
2.2.1. Come presentare un reclamo e una richiesta scritta di informazioni.....	19

2.3. Privacy.....	19
3.1. Raccolta di prossimità .....	20
3.2. Servizio di ritiro su chiamata.....	21
3.3. Centro di raccolta.....	22
3.4. Recupero dei servizi .....	22
3.5. Disservizi.....	23
3.6. Pronto Intervento.....	23
3.7. Reclami e richieste scritte di informazione.....	24
3.7.1. Come presentare un reclamo .....	24
3.7.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni .....	25
3.8. Privacy.....	25
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	26
4.2. Recupero dei servizi .....	27
4.3. Disservizi.....	27
4.4. Reclami e richieste scritte di informazione.....	27
4.5. Privacy.....	28

# Premessa

---

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

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera Giunta Comunale n. 87 del 31/10/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L907>)
- di Società per l’Ecologia e l’Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.secam.net/>).

# Glossario

---

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

- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;

- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

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

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

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

## 1.2. Come si compone il servizio

---

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

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

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel Comune di *Villa di Chiavenna* sono titolari:

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

## 1.4. Principi adottati

---

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

### Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

### Qualità e sicurezza

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

### Continuità del servizio

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

### Partecipazione

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

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

### Trasparenza

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

### Cortesia e informazione

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

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

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

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

#### Efficacia ed efficienza

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

#### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

#### Professionalità e competenza

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

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

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

---

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi 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 *Villa di Chiavenna* nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di *Villa di Chiavenna* 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° 11 del 31/08/2023 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi 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 il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	

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 e §2.2
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2, §Parte 3§Parte 4
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2, §2.2.3, §2.2.4 e §2.1.1
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	§3.2
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.5 e §4.3
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 4
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.6

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

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA ([www.arera.it](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.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Via Roma, 9 a Villa di Chiavenna è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.00

### 2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

---

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

La dichiarazione ai fini dell'applicazione della tari, che assume anche il valore di 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 all'indirizzo: Comune di Villa di Chiavenna, Via Roma n. 9 – 23029 Villa di Chiavenna (SO)*
- *e-mail [paggi@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:paggi@comune.villadichiavenna.so.it)*
- *sportello fisico ubicato presso l'ufficio ragioneria/tributi del municipio in Via Roma n. 9 a Villa di Chiavenna*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) nella sezione relativa alla modulistica - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.

## 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.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) nella sezione relativa alla modulistica - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

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

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

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

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

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

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della

riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 marzo di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviati a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC [protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it) ;

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;

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

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

d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica (distinti per codice EER);

e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica (distinti per codice EER) , 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) allegando attestazione rilasciata dal soggetto che ha effettuato l'attività di recupero/riciclo dei rifiuti stessi, che deve contenere anche i dati dell'utenza cui i rifiuti si riferiscono e il periodo durante il quale ha avuto luogo l'operazione di recupero;

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

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

## 2.2. La Tariffa del servizio

---

### 2.2.1. Come si calcola

Le tariffe sono divise in utenze domestiche e utenze non domestiche, quest'ultime a loro volta sono suddivise in categorie di attività con analoga potenzialità di produzione di rifiuti (**Allegato B**) al regolamento TARI approvato con D.C.C. n. 10 del 31/05/2023.

Le tariffe si compongono di:

- una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti

- una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La determinazione delle tariffe deve garantire la copertura totale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, anche in relazione al Piano finanziario degli interventi relativi al servizio e tenuto conto degli obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito, oltre che del tasso di inflazione programmato.

La quota fissa e quella variabile delle tariffe del tributo per le utenze domestiche e per quelle non domestiche vengono determinate in base a quanto stabilito dagli allegati 1 e 2 al DPR 27 aprile 1999, n.158.

Il provvedimento di determinazione delle tariffe del tributo stabilisce inoltre:

- la divisione dei costi del servizio tra le utenze domestiche e quelle non domestiche, indicando il criterio utilizzato;
- i coefficienti Kb (Coefficiente proporzionale di produttività per numero di componenti del nucleo familiare), Kc (Coefficiente Potenziale produzione) e Kd (Coefficiente di produzione kg/m<sup>2</sup>), fornendo idonea motivazione dei valori scelti, qualora reso necessario dall'articolazione dei coefficienti prescelta.

La tassa rifiuti TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

Le aliquote sono stabilite annualmente dal Consiglio comunale - entro il termine del 30 aprile, in caso di rinvio del termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione oltre il 30 aprile, viene automaticamente spostato anche termine di approvazione delle tariffe TARI - in conformità al Piano finanziario. Ai sensi del comma 13-bis dell'articolo 13 del Decreto Legge n. 201 del 2011, a partire dal 2013, la delibera di approvazione delle aliquote e delle detrazioni deve essere inviata esclusivamente per via telematica, mediante inserimento del testo nell'apposita sezione del Portale del federalismo fiscale, per la pubblicazione nel sito informatico di cui all'articolo 1, comma 3, del decreto legislativo 28 settembre 1998, n. 360 e successive modificazioni.

In deroga a quanto sopra le tariffe della TARI possono essere modificate laddove sia necessario per il ripristino degli equilibri di bilancio.

Per ulteriori informazioni si rinvia al regolamento per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI) pubblicato sul sito [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it)

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

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato nel 30 settembre di ogni anno.

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

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

Avviso PagoPa

Modello f24

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.1.1.

### 2.2.3. Riduzioni tariffarie

1. Le riduzioni tariffarie sono quelle indicate nel Regolamento Comunale, o eventualmente deliberate con delibera di Consiglio Comunale. Le relative informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti
2. Per ulteriori riduzioni, esenzioni e agevolazioni socio-assistenziali si rimanda agli articoli 24 e 25 del regolamento per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI) pubblicato sul sito [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it)

### 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 ovvero ai contribuenti con un ISEE che risulti inferiore al valore annualmente stabilito per l'esenzione dal pagamento dei servizi sociali (INPS);
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato, a parità di presupposto imponibile, superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione utilizzando il modulo presente sul sito web [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) nella sezione modulistica e Trasparenza Rifiuti

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmetterà 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 cinquanta (50) euro.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

- Degli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione

Nel caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente di intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione.

Nel caso di ritardati versamenti imputabili ad omissioni o ritardi del comune si applica quanto previsto dall'articolo 10, comma 2, legge 27 luglio 2000, n. 212: 2. Non sono irrogate sanzioni ne' richiesti interessi moratori al contribuente, qualora egli si sia conformato a indicazioni contenute in atti dell'amministrazione finanziaria, ancorché' successivamente modificate dall'amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori dell'amministrazione stessa.

## 2.1.1. 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.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- all'indirizzo postale: Via Roma, 9 – 23029 Villa di Chiavenna (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: [p.aggi@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:p.aggi@comune.villadichiavenna.so.it)
- all'indirizzo PEC: [protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it)

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente reperibile sull'avviso di pagamento;
- indirizzo e codice utenza reperibile sull'avviso di pagamento.
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

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

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure, nel caso di cessazione dell'utenza, tramite bonifico secondo le informazioni contenute nella domanda di rimborso;

## 2.2. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 2.2.1. Come presentare un reclamo e una richiesta scritta di informazioni

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 sezione "trasparenza rifiuti" nella home page del sito internet del Comune [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- all'indirizzo postale: Via Roma, 9 – 23029 Villa di Chiavenna (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: [paggi@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:paggi@comune.villadichiavenna.so.it)
- all'indirizzo PEC: [protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it](mailto:protocollo.villadichiavenna@cert.provincia.so.it)

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente reperibile sull'avviso di pagamento;
- indirizzo e codice utenza reperibile sull'avviso di pagamento.
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 90 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

## 2.3. 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: <https://www.halleyweb.com/c014077/zf/index.php/privacy/index/privacy>

## Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di Villa di Chiavenna è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani la società S.EC.AM. S.p.A. alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature di raccolta.

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 sul servizio o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

in orario d'ufficio (da lun. a ven. ore 8:30-12:30 - 14:00-17:00)

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:

in orario d'ufficio (da lun. a ven. ore 8:30-12:30 - 14:00-17:00).

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
- posta elettronica certificata: segreteria@pec.secarn.net
- sito Web: <https://www.secarn.net/>

### 3.1. Raccolta di prossimità

---

Il Comune di Villa di Chiavenna ha dislocato nel territorio del Comune:

- *2 contenitori per la raccolta di pile,*

- 1 contenitori per la raccolta di farmaci scaduti,
- 1 cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti,

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

- 29 cassonetti per la raccolta dei Rifiuti urbani non differenziati
- 12 cassonetti per la raccolta di carta e cartone
- 16 cassonetti per la raccolta della plastica
- 16 campane per la raccolta del vetro

I contenitori sopra indicati, sono in parte a noleggio e in parte di proprietà comunale e sono posizionati in diversi punti sul territorio comunale.

La dislocazione di contenitori e cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è facilmente accessibile e reperibile presso l'ufficio tecnico comunale contattando il seguente numero di telefono: 0343 40507 interno 1.

## 3.2. Servizio di ritiro su chiamata

Il Comune, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro annuo per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi ed un volume massimo cumulato di 2 mc.

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

### **Servizio di ritiro ingombranti**

Frequenza	<i>Servizio su prenotazione, garantito - senza oneri aggiuntivi - per un (1) ritiro annuo a Utente</i>
Esposizione	<i>A bordo strada</i>
Tipologia rifiuto	<i>Frazione verde (sfalci e potature) – rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – video e tv</i>
Note	<i>Il servizio viene comunque erogato alle persone anziane e disabili impossibilitate a conferire in discarica.</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 0343 40507
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.villadichiavenna.so.it
- tramite sportello fisico.

Il servizio:

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

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.

## 3.3. Centro di raccolta

---

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune si trova in Via Per Giavera

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale annualmente fornito alle utenze e comunque reperibili sul sito web del Comune di Villa di Chiavenna: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L907> o tramite richiesta telefonica al n. 0343/40507.

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- Utenti autorizzati;
- Aziende artigianali. L'utilizzo dell'area ecologica, è consentito unicamente per lo smaltimento dei rifiuti prodotti nei propri spazi ubicati nel territorio di Villa di Chiavenna o provenienti da cantieri siti sul territorio di Villa di Chiavenna; ogni altro conferimento è vietato. Al fine di una gestione logistica migliore nell'utilizzo dell'area s'invitano le aziende che avessero necessità di conferire quantitativi significativi di materiale a voler prima contattare i responsabili.

I rifiuti conferibili sono descritti nella tabella di seguito riportata:

<b>Descrizione Rifiuto</b>	<b>Codice CER</b>
TONER – cartucce esauste	CER 080318
RIFIUTI INGOMBRANTI	CER 200307
FARMACI SCADUTI	CER 200132
LEGNO	CER 200138
OLI E GRASSI COMMESTIBILI	CER 200125
OLI E GRASSI MINERALI	CER 200126
PILE E BATTERIE PORTATILI	CER 200133
LAMPADE AL NEON	CER 200121
FRIGORIFERI	CER 200123
RAEE	CER 200136
TELEVISORI	CER 200135
RIFIUTI DA COSTRUZIONE E DEMOLIZIONE	CER 170107
VERNICI, INCHIOSTRI ADESIVI E RESINE	CER 200127
ACCUMULATORI PER VEICOLI	CER 160601
ALTRI METALLI O LEGHE	CER 200140
RESIDUI DA TAGLIO ERBA DA GIARDINO O RESIDUI DA SFALCI E POTATURE	

## 3.4. Recupero dei servizi

---

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel calendario della raccolta comunale, S.EC.AM. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio, per la raccolta stradale e di prossimità, 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, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

## 3.5. Disservizi

---

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

- contattando il Servizio telefonico al numero verde **800.919.106**
- 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)

al Comune:

- contattando il Servizio telefonico al numero 034340507 int. 1
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:info@comune.villadichiavenna.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria Via Roma, 9 – 23029 Villa di Chiavenna (So)
- tramite sportello fisico Via Roma, 9, 23029 Villa di Chiavenna (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.

## 3.6. Pronto Intervento

---

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

**800.604.905**

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.**

---

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.4.

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

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

b) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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

## 3.7. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 3.7.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a S.EC.AM. S.p.A. relativo all'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore <https://www.secam.net>

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

- all'indirizzo postale: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- al numero di fax: 0342 212181

oppure recandosi presso lo 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 raccolta e trasporto dei rifiuti;
- codice Utente (reperibile nell'area del cittadino del sito [www.comune.villadichiavenna.so.it](http://www.comune.villadichiavenna.so.it) selezionando TARI, nella pagina successiva alla voce "codice" e all'interno delle bollette);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nel prospetto riepilogativo delle utenze presente*

*sull'avviso di pagamento voce "Den." seguita da un numero)*

Diversamente il reclamo non sarà preso in considerazione.

S.EC.AM.S. p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

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

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

- all'indirizzo postale: Via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- al numero di fax: 0342 212181

oppure recandosi presso lo sportello fisico: Via Vanoni, 79, 23100 Sondrio (SO)

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

## 3.8. Privacy

---

S.EC.AM. S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di gestione della raccolta e trasporto 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>

Il Comune di Villa di Chiavenna, 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 della raccolta e trasporto nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: <https://www.halleyweb.com/c014077/zf/index.php/privacy/index/privacy>

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

Come anticipato più sopra, nel Comune di Villa di Chiavenna il Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è lo stesso Comune che effettua il servizio in economia, a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività

- contattando il Servizio telefonico al numero 034340507 int. 1
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:info@comune.villadichiavenna.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria Via Roma, 9 – 23029 Villa di Chiavenna (So)
- tramite sportello fisico Via Roma, 9, 23029 Villa di Chiavenna (SO)

### 4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

Nel Comune di Villa di Chiavenna l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, finalizzata alla pulizia ed igiene del suolo, è effettuata in economia e per questo, considerando anche l'estensione del territorio di competenza, svolta in base alle necessità rilevate dal personale del Comune.

Nel servizio sono compresi:

- spazzare, raccogliere e trasportare qualunque rifiuto o qualunque materiale che si trovi sul suolo pubblico e ad uso pubblico, inclusi eventuali rifiuti ingombranti;
- effettuare uno specifico servizio di pulizia delle bocche di lupo dei pozzetti stradali e delle caditoie stradali;
- provvedere ad estirpare le erbe infestanti fra le sconnesse del manto stradale, dei vialetti pedonali, dei marciapiedi ecc, a secondo della necessità usando esclusivamente prodotti e soluzioni a norma di legge;
- raccogliere il terriccio ed il fango depositati dal deflusso delle acque piovane nelle cunette stradali;
- rimuovere le foglie depositatesi sulle strade e sui marciapiedi e/o posteggi comunali, ecc.

In caso di necessità, ma senza una precisa frequenza prestabilita, il servizio in oggetto viene integrato tramite appalto ad un gestore terzo, al fine di poter avere a disposizione l'ausilio di una macchina spazzatrice aspirante e/o soffiatore.

S,EC.AM. svolge l'attività di svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale.

## 4.2. Recupero dei servizi

---

Come già anticipato il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade è effettuato dal Comune in economia, pertanto lo stesso Comune con proprio personale interviene per ogni necessità.

## 4.3. Disservizi

---

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

- contattando il Servizio telefonico al numero 034340507 int. 1
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [info@comune.villadichiavenna.so.it](mailto:info@comune.villadichiavenna.so.it)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria Via Roma, 9 – 23029 Villa di Chiavenna (So)
- tramite sportello fisico Via Roma, 9, 23029 Villa di Chiavenna (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;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

## 4.4. Reclami e richieste scritte di informazione

---

Per sapere come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni si invita alla lettura del §2.3 della presente Carta.

## 4.5. Privacy

---

Per informazioni sulla disciplina della privacy adottata dal Comune di Villa di Chiavenna si invita alla lettura del §2.4.