



Comune di Villa di Tirano

# **Carta della Qualità**

## **del servizio integrato**

### **di gestione dei rifiuti urbani**



Approvata con Deliberazione della Giunta Municipale n. 88 del 07 novembre 2023

# Sommario

---

Premessa .....	4
Glossario.....	5
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.....	8
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti .....	9
1.5.1. Posizionamento della Gestione di Villa di Tirano nella matrice degli schemi regolatori.....	10
1.5.2. Schema regolatorio I.....	10
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio .....	12
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	12
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio .....	13
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	13
2.2. La Tariffa del servizio .....	14
2.2.1. Come si calcola .....	14
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento .....	14
2.2.3. Riduzioni tariffarie.....	15
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati .....	15
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	15
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	16
2.3.1. Come presentare un reclamo .....	16
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni .....	17
2.4. Privacy .....	17
3.1. Raccolta porta a porta.....	18
3.1.1. Indicazioni generali.....	18
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	20
3.2. Raccolta di prossimità .....	20

3.3.	Servizi di ritiro su chiamata .....	21
3.3.1.	Raccolta Raee Pericolosi.....	21
3.3.2.	Raccolta ingombranti.....	21
3.4.	Centro di raccolta.....	22
3.4.1.	Centro di raccolta Comunale in località Svandana.....	22
3.4.2.	Piattaforma mandamentale di Lovero.....	22
3.5.	Recupero dei servizi .....	23
3.6.	Disservizi.....	23
3.7.	Pronto Intervento.....	24
3.8.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	24
3.8.1.	Come presentare un reclamo .....	24
3.8.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni .....	25
3.9.	Privacy .....	25
4.1.	Spazzamento e lavaggio delle strade.....	26
4.2.	Disservizi.....	26
4.3.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	26
4.3.1.	Come presentare un reclamo .....	26
4.3.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni .....	27
4.4.	Privacy .....	27
Section 1.01	Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio .....	29
Section 1.02	Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	30

## **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 Tirano gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta Municipale n. 88 del 07/11/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune di Villa di Tirano - Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti <https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/carta-qualita>
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) - Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.secam.net/comuni/villa-di-tirano>).

## 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 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 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 Regione Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

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

## 1.2. Come si compone il servizio

---

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

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** 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 Tirano sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso (Ufficio Tributi);
- 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 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, agendo 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 Tirano nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Villa di Tirano 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 Giunta Municipale n. 22 del 31.03.2022 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
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
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF
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
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF
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)
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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF

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:

- Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti);
- Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione;
- Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni;
- Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email, riguardante l'eventuale posizione di morosità pregressa;
- Inoltro di proposte o suggerimenti presentati in forma scritta;
- 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.
- Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica;
- Gestione e verifica connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto;
- Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento);
- Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti);
- Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione;

Il Comune, in collaborazione con S.EC.AM. S.p.A 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. Tale numero è attivo in orario d'ufficio da lunedì a venerdì ore 08.30 – 12.30 / 14.00 -17.00.

Inoltre i Cittadini possono contattare direttamente l'Ufficio Tributi del Comune per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti, raggiungibile al seguente numero **0342-795001 int. 6**

Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- Mattino: Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00
- Pomeriggio: martedì e giovedì dalle 14:00 alle 16:00

Presso l'Ufficio Tributi è attivo **lo sportello fisico** dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Torelli, 3 presso il Municipio al 1° piano è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

- Mattino: Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00
- Pomeriggio: il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 16:00

## 2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

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

- Posta: Comune di Villa di Tirano – Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO)
- e-mail: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it);
- PEC: [comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it);

- sportello fisico: presso l'Ufficio Tributi sito in Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO), al 1° piano; utilizzando l'apposito modulo scaricabile nella sezione dedicata alla Trasparenza rifiuti del sito internet del Comune (<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>) - 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 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 nella sezione dedicata alla Trasparenza rifiuti del sito internet del Comune, anche in modalità stampabile, e disponibile presso lo sportello fisico (<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>) .

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

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

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

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

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

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

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla

documentazione presentata;

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

g) copia di tutti i formulari di trasporto, di cui all'art. 193 del D.lgs 152/2006, relativi ai rifiuti avviati a trattamento/recupero;

h) copia delle fatture con la descrizione dei rifiuti conferiti per quantitativi ed il relativo periodo di riferimento;

i) copia dei contratti stipulati con ditte specializzate (necessari per la verifica dei requisiti necessari richiesti)

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**

La TARI è composta da due parti, fissa e variabile, alle quali viene sommato il tributo provinciale (TEFA) per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene ambientale.

- Per le **utenze domestiche** si moltiplica la superficie calpestabile dei locali per la tariffa fissa unitaria e si aggiunge la tariffa variabile che dipende dal numero dei componenti del nucleo familiare. Le utenze domestiche sono suddivise in 6 (sei) sottocategorie, definite in base al numero dei componenti del nucleo familiare con l'aggiunta di due ulteriori categorie per le quali si applica l'aliquota prevista per 3 componenti (superfici domestiche accessorie e locali tenuti a disposizione per i residenti o dove non sia possibile accertare il numero di componenti il nucleo familiare);

- Le utenze **non domestiche** sono suddivise, tenuto conto che la popolazione residente nel comune di Villa di Tirano è inferiore a 5.000 abitanti, in 21 (ventuno) categorie, così come previste dal D.P.R. n. 158/1999. Per il calcolo si moltiplica la superficie "calpestabile" dei locali per la tariffa fissa unitaria della categoria di appartenenza e si aggiunge il prodotto tra la superficie dei locali e la tariffa variabile della categoria di appartenenza.

Per maggiori dettagli si invita a consultare il seguente

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calcolo-tariffa>

### **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. Al documento di riscossione vengono allegati i bollettini F24 per procedere al pagamento, nel caso il contribuente voglia pagare l'intero importo può effettuare il pagamento contestuale di entrambi i bollettini F24.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

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

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

- Modello di pagamento unificato F24 semplificato - modalità gratuita;
- Bollettino PagoPa – modalità che potrebbe richiedere il pagamento di commissioni da parte dell'intermediario di riscossione;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la

rettifica con le modalità descritte al successivo 2.2.5.

### **2.2.3. Riduzioni tariffarie**

Per conoscere le riduzioni tariffarie applicate si invita a consultare la sezione dedicata alla *Trasparenza rifiuti* sul sito del Comune di Villa di Tirano alla lettera k) al link indicato sotto:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/riduzioni-tariffa>

### **2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati**

Su richiesta dell'interessato, che versi in condizioni di temporanea e obiettiva difficoltà, può essere concessa la rateizzazione del pagamento degli importi dovuti. La rateizzazione può essere concessa nel rispetto dei seguenti criteri, avuto riguardo alle capacità economiche del richiedente e all'entità del debito complessivo:

- a. massimo 4 rate mensili di pari importo, per debiti da Euro 100,01 a Euro 500,00
- b. massimo 12 rate mensili di pari importo, per debiti da Euro 500,01 a Euro 3.000,00;
- d. massimo 36 rate mensili di pari importo per debiti da Euro 3.000,01 a Euro 10.000,00;
- e. massimo 60 rate mensili di pari importo per debiti superiori da Euro 10.000,01;

Il funzionario responsabile dell'entrata, previo accertamento dei presupposti per l'applicazione delle disposizioni di cui al presente articolo, entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza emette un proprio motivato provvedimento con cui concede il beneficio della rateizzazione ovvero respinge l'istanza. Nel provvedimento di accoglimento è indicato il numero di rate in cui si autorizza il pagamento, le relative scadenze per ciascuna rata, l'ammontare degli interessi calcolati ai sensi dell'articolo 19. Nel provvedimento di rigetto, devono essere indicate le motivazioni che hanno determinato il mancato accoglimento.

Il responsabile del servizio competente, dopo aver provveduto a far sottoscrivere al debitore idonea dichiarazione di accettazione della rateazione e delle relative condizioni, comunicherà al responsabile del servizio finanziario gli estremi della rateazione e comunque tutte le notizie necessarie per la gestione della riscossione, provvedendo altresì a tenerlo tempestivamente informato di tutte le variazioni che eventualmente dovessero riscontrarsi in seguito.

In caso di comprovato peggioramento della situazione economica del debitore, la dilazione concessa può essere prorogata, dietro richiesta, una sola volta, per un periodo ulteriore non superiore alla metà di quello in precedenza concesso, a condizione che non sia intervenuta la decadenza di cui al successivo comma 7.

Qualora il credito sia superiore a € 10.000,00, il beneficio della rateizzazione è concesso dietro prestazione di idonea garanzia mediante polizza fideiussoria o fideiussione bancaria per tutto il periodo della rateizzazione, aumentato di sei mesi.

Nel caso di mancato pagamento di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi, l'ufficio titolare dell'entrata invia un espresso sollecito. Qualora, entro i termini indicati, il debitore non abbia regolarizzato la propria posizione, decade automaticamente dal beneficio della rateizzazione. Il debito non può più essere rateizzato e l'intero importo dovuto e non ancora versato è immediatamente riscuotibile in unica soluzione.

Per conoscere le modalità di rateizzazione applicate si invita a consultare la sezione dedicata alla *Trasparenza rifiuti* sul sito del Comune di Villa di Tirano alla lettera x) al link indicato sotto:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/moderate>

### **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 nella sezione dedicata alla *Trasparenza rifiuti* sul sito del Comune di Villa di Tirano alla lettera q) al link indicato sotto

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/segnalazione-errori> e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- Posta: Comune di Villa di Tirano – Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO)
  - e-mail: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it);
  - PEC: [comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it);
  - sportello fisico: presso l'Ufficio Tributi sito in Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO), al 1° piano;
- 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 (disponibile sull'estratto conto Tari inviato dal Comune);
- indirizzo e codice utenza (disponibile sull'estratto conto Tari inviato dal Comune).
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

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

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

Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

### **2.3. Reclami e richieste scritte di informazione**

---

#### **2.3.1. Come presentare un reclamo**

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile nella sezione dedicata alla *Trasparenza rifiuti* sul sito del Comune di Villa di Tirano alla lettera c) al link indicato sotto

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/reclami>

e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- Posta: Comune di Villa di Tirano – Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO)
- e-mail: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it);
- PEC: [comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it);
- sportello fisico: presso l'Ufficio Tributi sito in Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO), al 1° piano;

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 (disponibile sull'estratto conto Tari inviato dal Comune);
- indirizzo e codice utenza (disponibile sull'estratto conto Tari inviato dal Comune).

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: Comune di Villa di Tirano – Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO)
- e-mail: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it);
- PEC: [comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.villaditirano@pec.regione.lombardia.it);
- sportello fisico: presso l'Ufficio Tributi sito in Piazza Torelli, 3 – cap 23030 – Villa di Tirano (SO), al 1° piano;

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

## **2.4. Privacy**

---

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

L'informativa completa è scaricabile al seguente link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/zf/index.php/privacy/index/privacy>

# Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di Villa di Tirano 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 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 in orario d'ufficio da lunedì a venerdì ore 08.30 – 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 n.79, aperto al pubblico da lunedì a venerdì ore 08.30 – 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.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. <https://www.secam.net/comuni/villa-di-tirano/>

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;

### **3.1.1. Indicazioni generali**

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 21.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.

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

I rifiuti esposti oltre le ore 6.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza 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/ambiente/cosa-e-come-differenziare/>

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 (CER 200301)**

Frequenza	<i>Una volta a settimana (il mercoledì)</i>
Esposizione	<i>Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi da 50 – 120 lt di colore nero. Per le utenze non domestiche, conferimento con sacchi da 100 lt</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; 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	Porta a porta
Note	A bordo strada tramite sacco nero

#### **Raccolta contenitori per liquidi in plastica con lattine in AL e in ACC (CER 105106)**

Frequenza	Ogni quattordici giorni il sabato (in alternanza con carta e cartone)
Esposizione	Per utenze domestiche e non domestiche, conferimento tramite sacchi a perdere da 100 lt, di colore giallo.
Tipologia rifiuto	Contenitori per liquidi in plastica con lattine in AL e in ACC
Metodo di raccolta	Porta a porta
Note	A bordo strada tramite sacco giallo

#### **Raccolta carta e cartone (CER 200101 e CER 150101)**

Frequenza	Per le utenze domestiche ogni quattordici giorni il sabato (in alternanza con la raccolta della plastica/alluminio). Per le utenze non domestiche viene ritirato il secondo e l'ultimo venerdì di ogni mese.
Esposizione	Per utenze domestiche e non domestiche, conferimento tramite sacchi a perdere da 100 lt, di colore azzurro. I cartoni possono essere esposti a bordo strada, previa riduzione volumetrica, anche senza necessità di utilizzare i sacchi.
Tipologia rifiuto	Carta e cartone
Metodo di raccolta	Porta a porta
Note	A bordo strada tramite sacco azzurro

#### **Raccolta frazione umida (CER 200108)**

Frequenza	Due volte a settimana
Esposizione	Cassonetti dedicati

Tipologia rifiuto	Organico o frazione umida raccolta separatamente all'origine
Metodo di raccolta	Porta a porta
Note	Attivata esclusivamente per le mense (scuole e Rsa)

### 3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta

Il Comune di Villa di Tirano consegna direttamente agli utenti la dotazione annuale di sacchi da utilizzare per la raccolta dei rifiuti differenziati (sacchi di colore giallo, azzurro) ed indifferenziati (sacchi neri grandi e piccoli). I sacchi possono essere ritirati dall'utenza presso il deposito comunale sito in prossimità della scuola primaria durante i periodi che verranno comunicati sulla Home page del sito istituzionale e tramite affissione di apposite comunicazioni.

### 3.2. Raccolta di prossimità

---

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

- n. 4 contenitori di raccolta pile (CER 200133) situati nei pressi:

- Parcheggio all'incrocio tra via Valpilasca e Via Sonvico;
- Piazzale in Valmaggione
- Parcheggio vicino all'ex Latteria di Stazzona
- Pensilina del bus sulla Strada Statale 39 nella frazione di Motta

- n. 1 contenitore per la raccolta di farmaci scaduti (CER 200132) situato in Piazzetta Don Aldo Pera di fronte alla Farmacia Comunale;

- campane del vetro (CER 200102) dislocate a Villa Capoluogo (parcheggio all'incrocio Valpilasca/Sonvico, piazzale Valmaggione, parcheggio in via Campagna nei pressi ex cantina) nelle frazioni di Stazzona (parcheggio ex Latteria e nei pressi delle scuole vecchie) e Motta (parcheggio ex scuole) e all'interno del centro di raccolta in località Svandana;

- n. 2 contenitori per la raccolta di indumenti e scarpe dismesse (CER 200110 e CER 200111) situati presso il piazzale della Valmaggione.

Nel periodo estivo viene attivato il servizio di raccolta stagionale nelle Frazioni di S. Cristina e Mezzomonte per la frazione indifferenziata (CER 200301):

Frequenza	<i>Una volta a settimana (il mercoledì) – Periodo estivo da Luglio a Settembre</i>
Tipologia rifiuto	<i>Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; 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	Cassonetti a bordo strada in località S. Cristina e a Mezzomonte
Note	Conferimento del sacco nero negli appositi cassonetti

La dislocazione di contenitori e cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è reperibile sul sito del Comune di Villa di Tirano, nella sezione Trasparenza Rifiuti, al seguente link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/istruzioni>

### 3.3. Servizi di ritiro su chiamata

---

#### 3.3.1. Raccolta Raee Pericolosi

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti RAEE PERICOLOSI 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 2mc.

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

##### **Servizio di ritiro RAEE pericolosi**

Frequenza	<i>Servizio su prenotazione, garantito - senza oneri aggiuntivi - per un (1) ritiro annuo a Utente – max 5 pezzi – volume max 2 mc</i>
Esposizione	<i>A bordo strada</i>
Tipologia rifiuto	<i>RAEE CER 200123 (frigoriferi, congelatori, condizionatori, contenenti CFC) CER 200135 (Televisori, monitor, computer, ecc., contenenti componenti pericolosi)</i>
Note	<i>Metodo di raccolta: porta a porta trimestrale in base alle date comunicate dal gestore della Raccolta.</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero 0342.795001 int. 6 (durante gli orari di apertura al pubblico):
  - mattino da lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:00
  - pomeriggio il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 16:00
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it)
- presso l'ufficio tributi ubicato al primo piano del Palazzo Comunale

Il servizio è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI.

#### 3.3.2. Raccolta ingombranti

Il Comune di Villa di Tirano 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 2mc.

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 – max 5 pezzi – volume max 2 mc</i>
Esposizione	<i>A bordo strada</i>
Tipologia rifiuto	<i>Rifiuti ingombranti misti (poltrone, mobili, materassi, ecc.) provenienti da raccolta differenziata (CER 200307)</i>
Note	<i>NON devono essere presenti rifiuti pericolosi o rifiuti contaminati da materiali pericolosi</i>

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero 0342.795001 int. 6 (durante gli orari di apertura al

pubblico):

- mattino da lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:00
- pomeriggio il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 16:00
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [tributi@comune.villaditirano.so.it](mailto:tributi@comune.villaditirano.so.it)
- presso l'ufficio tributi ubicato al primo piano del Palazzo Comunale

Il servizio è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI.

Il servizio è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra agli Utenti in condizioni di fragilità fisica individuati con criteri che verranno definiti dal Comune.

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

### **3.4. Centro di raccolta**

---

#### **3.4.1. Centro di raccolta Comunale in località Svandana**

Il Centro di raccolta comunale nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune o coloro che siano proprietari di immobili siti nel territorio comunale, si trova in Via Svandana nei pressi della Centrale idroelettrica A2A. Gli orari di apertura del centro di raccolta e le regole per il conferimento sono indicati sul sito web del Comune di Villa di Tirano, sezione Trasparenza Rifiuti, lettera d) consultabile al seguente link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>

Possono essere conferiti esclusivamente **RIFIUTI NON PERICOLOSI** come descritti nella tabella di seguito riportata:

<b>Descrizione Rifiuto</b>	<b>Codice CER</b>
<i>Imballaggi in plastica</i>	<i>CER 150102</i>
<i>imballaggi in materiali composti</i>	<i>CER 150105</i>
<i>Imballaggi in materiali misti</i>	<i>CER 150106</i>
<i>rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Lavatrici, lavastoviglie, ecc., NON contenenti componenti pericolosi)</i>	<i>CER 200136</i>
<i>Oli esausti derivanti dalla cottura degli alimenti</i>	<i>CER 200125</i>
<i>Rifiuti inerti provenienti da piccole manutenzioni domestiche effettuate direttamente dal conduttore della civile abitazione</i>	<i>CER 170107</i>
<i>rifiuti legnosi</i>	<i>CER 200138</i>
<i>rifiuti plastici</i>	<i>CER 200139</i>
<i>rifiuti metallici</i>	<i>CER 200140</i>
<i>sfalci e potature</i>	<i>CER 200201</i>
<i>Ingombranti (poltrone, mobili, materassi, ecc...)</i>	<i>CER 200307</i>
<i>pneumatici fuori uso solo se provenienti da utenze domestiche (max 4 copertoni annui per utenza)</i>	<i>CER 160103</i>

Per quanto riguarda i rifiuti derivanti da sfalci, potature, erba e altro materiale vegetale da manutenzione di verde pubblico e privato (CER 200201) non è necessaria la prenotazione.

Si consiglia di prendere visione delle modalità corrette di conferimento al link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/istruzioni>

#### **3.4.2. Piattaforma mandamentale di Lovero**

Come da accordi tra l'ETC e l'ente gestore SECAM SPA, per gli Utenti residenti nel Comune o coloro che siano

proprietari di immobili siti nel territorio comunale di Villa di Tirano è disponibile la Piattaforma mandamentale di Lovero al quale possono conferire alcune tipologie di rifiuti classificati come PERICOLOSI.

Il centro di raccolta si trova in Via alla Piana 5 nel Comune di Lovero.

Il conferimento dei rifiuti pericolosi deve essere occasionale e saltuario ovvero effettuato per non più di cinque volte l'anno e non deve eccedere la quantità giornaliera di trenta chilogrammi o di trenta litri ad utente. Il conferimento dei rifiuti deve essere effettuato **esclusivamente** dall'utenza domestica (PRIVATO CITTADINO) con veicoli di proprietà o a noleggio ed è consentito solo se provvisti dell'autorizzazione rilasciata dal Comune di Villa di Tirano.

Possono essere conferiti unicamente i seguenti **RIFIUTI PERICOLOSI**:

Descrizione Rifiuto	Codice CER
Cartucce esauste per fotocopiatrici e stampanti laser e getto d'inchiostro, ecc.	CER 080317
vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	CER 200127
Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	CER 200121
Accumulatori per veicoli (automobili, camion, moto, camper, imbarcazioni, ecc.)	CER 200133

Gli orari di apertura della Piazzola mandamentale di Lovero e le regole per il conferimento sono indicati sul sito web del Comune di Villa di Tirano, sezione Trasparenza Rifiuti, lettera f) consultabile al seguente link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/istruzioni>

### **3.5. Recupero dei servizi**

---

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

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

### **3.6. Disservizi**

---

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

- contattando il Servizio telefonico al numero 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)

---

<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 3.5.

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.

### **3.7. 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.**

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.

### **3.8. Reclami e richieste scritte di informazione**

---

#### **3.8.1. Come presentare un reclamo**

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

- 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

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 nella bolletta tari*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nella bolletta tari*).



Diversamente il reclamo non verrà 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.

### **3.8.2. 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 raccolta e trasporto dei rifiuti urbani inviandola tramite uno dei seguenti canali:

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

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

## **3.9. 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.html>

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

Come anticipato più sopra, nel Comune di Villa di Tirano il Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è S.EC.AM. S.p.A. a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

## 4.1. 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*, allegato alla carta e disponibile presso lo sportello fisico oppure sul sito web comunale

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-pulizia>

## 4.2. Disservizi

---

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>2</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo al Comune – Ufficio Tecnico:

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [giuseppe.corvi@comune.Villa di Tirano.so.it](mailto:giuseppe.corvi@comune.Villa di Tirano.so.it)
- tramite sportello fisico presso l'Ufficio Tecnico comunale.

Il Comune si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

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

## 4.3. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 4.3.1. Come presentare un reclamo

Un reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore per esprimere 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 la Società e l'utente del servizio di igiene ambientale, ad eccezione delle segnalazioni per disservizi.

L'Utente può presentare un reclamo scritto al Gestore, relativo all'attività di spazzamento e lavaggio delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dal sito di SECAM SPA:

<https://www.secam.net/come-fare-per/>

Inoltre, è possibile inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

---

<sup>2</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero (raccolta e trasporto o lavaggio e spazzamento strade);
- codice Utente reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento
- indirizzo e codice utenza, reperibili nel prospetto riepilogativo delle utenze

#### **4.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni**

Per richiedere informazioni scritte sul servizio erogato da S.EC.AM. S.p.A. compilare il form presente sul sito: <https://www.secam.net/come-fare-per/>.

In alternativa è possibile scrivere al recapito postale S.EC.AM. S.p.A. - via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO) oppure all'indirizzo email: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net).

Più in generale è possibile richiedere informazioni non scritte anche contattando il servizio telefonico al numero verde 800 919 106

#### **4.4. Privacy**

---

S.EC.AM. S.P.A. nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I dati personali dell'utente verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

##### **Responsabile della protezione dei dati personali**

Il responsabile per la Protezione dei dati (DPO) è identificato c/o il Titolare e contattabile ai seguenti recapiti: tel.0342/215338 e-mail: [dpo@secam.net](mailto:dpo@secam.net)

Per maggiori informazioni visitare il sito: <https://www.secam.net/note-legali-privacy-policy-cookie-policy/>

## Programma delle attività di spazzamento e lavaggio - Allegato 1

---

*ARERA definisce il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio il 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.*

Il presente documento sintetico è stato elaborato sulla base delle disposizioni contenute nell'articolo 42.1 dell'Allegato alla Deliberazione 15/2022 di ARERA.

Le attività di pulizia, spazzamento e lavaggio vengono svolte principalmente con interventi concentrati al termine del periodo invernale al fine della rimozione di residui della sabbiatura/salatura delle strade.

La pulizia meccanizzata viene effettuata nelle diverse vie cittadine ad esclusione di quelle che per la loro conformazione rendono pericoloso e ostico il passaggio dell'autospazzatrice.

Qualsiasi tipo di modifica alla programmazione sopra descritta verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet del Comune nella sezione Trasparenza per la Gestione Rifiuti al seguente link:

<https://www.comune.villaditirano.so.it/c014078/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-pulizia>

Il Comune di Villa di Tirano per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha individuato, in riferimento agli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, relativamente al periodo regolatorio 2022-2025, lo **Schema I**, secondo le tabelle allegate:

**Section 1.01 Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

<b>Obbligo</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità di attivazione del servizio</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online</b>	n.a.	SI	SI	SI
<b>Obblighi di servizio telefonico</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*</b>	n.a.	n.a.	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>	SI	SI	SI	SI

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Section 1.02 Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

<b>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra - riempiti</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</b>	n.a.	70%	80%	90%