

COMUNE di CERCINO (SO)

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa.....	3
Glossario	3
Parte 1 - Informazioni generali	8
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	11
1.5.1 - Posizionamento della Gestione di Cercino nella matrice degli schemi regolatori	11
Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti	13
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.....	16
2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati	16
2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	17
2.3 Reclami e richieste scritte di informazione	18
2.3.1 Come presentare un reclamo.....	18

2.3.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni	18
2.4 Privacy	19
Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani	20
3.1 Raccolta porta a porta	20
3.1.1 Indicazioni generali	20
3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta	22
3.2 Raccolta di prossimità	22
3.3 Servizio di ritiro su chiamata	22
3.4 Centro di conferimento rifiuti differenziati	23
3.5 Recupero dei servizi	23
3.6 Disservizi	23
3.7 Pronto Intervento	24
3.8 Reclami e richieste scritte di informazione	25
3.8.1 Come presentare un reclamo	25
3.8.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.9 Privacy	Errore. Il segnalibro non è definito.
Parte 4 - Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade	26
4.1 Spazzamento e lavaggio delle strade	26
4.2 Recupero dei servizi	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.3 Disservizi	26
4.4 Reclami e richieste scritte di informazione	27
4.4.1 Come presentare un reclamo	27
4.4.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni	28
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 CERCINO, 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 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 CERCINO, ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti (www.comune.Cercino.so.it);
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S. EC. AM. S.p.A.) ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (www.secarn.net).

Glossario

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **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;
- **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.

Riferimenti normativi

- **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.;
- **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)*”;

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 CERCINO sono titolari:

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

1.4 - Principi adottati

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

Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

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

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

Trasparenza

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

Cortesìa e informazione

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

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

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

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

Professionalità e competenza

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

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

1.5 - La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

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

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Cercino 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.16 del 31.05.2022 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	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	§0
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§0
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	§0 e §0
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§0, §0§0
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§0, §0, §0 e §0
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	§0
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§0 e §0
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§0
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§0
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§0
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§0

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

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

Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

2.1 – Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti, in particolare gli utenti possono direttamente rivolgersi all'Ufficio Tributi 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.

Lo sportello fisico dedicato ai servizi di cui sopra, è sito presso il Municipio di Cercino in Via Valeriana 52 – piano terra ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì	dalle 10.00 alle 12.00
Mercoledì e Venerdì	dalle 14.00 alle 16.00

Eventuali variazioni verranno tempestivamente inserite sul sito web del Comune di Cercino al seguente *link*: www.comune.Cercino.so.it

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 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- Posta: Comune di Cercino – Ufficio Tributi – Via Valeriana 52 – 23026 CERCINO (SO)
- e-mail: ufficioprotocollo@comune.Cercino.so.it oppure ufficiotributi@comune.Cercino.so.it
- sportello fisico: ufficio tributi presso Municipio di Cercino Via Valeriana 52

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.Cercino.so.it anche disponibile presso lo sportello fisico.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere debitamente compilata e sottoscritta dal dichiarante, e dovranno inoltre essere allegate copie dei documenti comprovanti il diritto a riduzioni di cui all'art. 23 comma 2 del regolamento comunale sulla TARI.

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. Al ricevimento della richiesta, il Gestore trasmetterà al nuovo utente, quale

ricevuta di avvenuta attivazione, la richiesta debitamente protocollata, e all'atto dell'emissione dell'avviso di pagamento verranno anche indicati 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 di Cercino entro 30 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).

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il 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 30 giorni.

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

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

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

Il calcolo della tariffa viene definito dal Comune di Cercino tenendo conto del PEF approvato con i criteri definiti da ARERA, in base alle disposizioni di cui ai D.P.R. N.152/2006 e n.158/199, al Regolamento Comunale e ad ogni disposizione di legge vigente in materia.

Sinteticamente il gestore deve assicurare la copertura integrale dei costi di esercizio e di investimento relativi al servizio, compresi i costi dello smaltimento dei rifiuti nelle discariche di cui all'art.15 del D. L. 13 gennaio 2003 n.36. Il tributo comunale, si applica nelle sue componenti della quota fissa e della quota variabile, alle utenze domestiche e non domestiche per ciascun anno solare, in base alle potenzialità di produzione delle due macro-categorie di utenza. Per le utenze domestiche si utilizzano i coefficienti Ka (superficie tassabile) e Kb (numero dei componenti del nucleo familiare), mentre per le utenze non domestiche si utilizzano i coefficienti Kc (coefficiente di produzione in base alla categoria di appartenenza) e Kd (coefficiente di produzione in base alla superficie tassabile) di cui alla tabella riportata nell'art.4, allegato 1 del D. P.R. 27 gennaio 1999 n.158

Per quanto non espressamente indicato, si rimanda al Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI, disponibile sul sito istituzionale dell'ETC, ovvero del Comune di Cercino nell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti, Regolamento Comunale al seguente *link*: www.comune.Cercino.so.it

2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione, alla scadenza della prima rata, o suddividendo l'importo totale in due rate con scadenza semestrale. I versamenti potranno essere effettuati:

- Utilizzando i modelli F24 allegati all'avviso di pagamento, presso qualsiasi sportello bancario e/o postale, tramite canali telematici offerti dagli intermediari abilitati, oppure attraverso i servizi di home banking;
- attraverso la piattaforma di cui all'art.5 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 (PagoPa);

Il termine di scadenza delle rate viene definito annualmente dalla delibera di Consiglio Comunale di approvazione delle tariffe.

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

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo paragrafo 04.

2.2.3 Riduzioni tariffarie

Vengono applicate le riduzioni tariffarie così come definite dagli articoli 23 e 24 del Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI, oltre alle ulteriori agevolazioni approvate dal Comune in forza della propria potestà regolamentare di cui all'art. 52 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446. Si rimanda alla consultazione di quanto sopra, consultando quanto pubblicato sul sito web comunale, sezione Trasparenza Rifiuti, al seguente link: www.comune.Cercino.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 categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal 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 superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, presentando idonea istanza all'Ufficio Tributi del Comune di Cercino. La richiesta potrà essere presentata direttamente allo sportello fisico, inviata a utilizzando il servizio postale, o utilizzando le caselle di posta elettronica ordinaria con e-mail indirizzata a

amministrazione@comune.Cercino.so.it o di posta elettronica certificata (PEC) indirizzata a protocollo.Cercino@cert.provincia.so.it

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 settanta (70) euro.

Il richiedente decade automaticamente dal beneficio di cui sopra, ove non venga effettuato entro i termini, il versamento di due rate consecutive, pertanto l'importo rateizzato e non ancora regolarizzato diventa immediatamente riscuotibile in unica soluzione.

2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, nella sezione Trasparenza Rifiuti al [link www.comune.Cercino.so.it](http://www.comune.Cercino.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: Comune di Cercino – Ufficio Tributi – Via Ligari, 32 –
- 23016 CERCINO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: ufficioprotocollo@comune.Cercino.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, indicato sull'avviso di pagamento trasmesso;
- indirizzo e codice utenza, indicato sull'avviso di pagamento trasmesso;
- 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 di norma conguagliati 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 dal sito internet del Comune, sezione Trasparenza Rifiuti al [link www.comune.Cercino.so.it](http://www.comune.Cercino.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: Comune di Cercino – Ufficio Tributi – Via Ligari, 32 – 23015 CERCINO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria:
- e-mail amministrazione@comune.Cercino.so.it
- all'indirizzo di posta elettronica certificata
- PEC: protocollo.Cercino@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, indicato nell'avviso di pagamento trasmesso;
- indirizzo e codice utenza, indicato nell'avviso di pagamento trasmesso.

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

2.3.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Comune di Cercino – Ufficio Tributi – Via Valeriana 52 – 23015 CERCINO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria:
- e-mail amministrazione@comune.cercino.so.it
- all'indirizzo di posta elettronica certificata
- PEC: protocollo.Cercino@cert.provincia.so.it

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

2.4 Privacy

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

L'informativa completa è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Cercino, nella pagina 3, sezione Atto Generali, "regolamento per il trattamento dei dati sensibili D. Lgs. 196/20033" *link:* www.comune.Cercino.so.it

Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di Cercino è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani 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.

IL COMUNE mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero:

0342651820

Tale numero è attivo solo negli orari d'ufficio.

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, scaricabile, dal sito internet di S.EC.AM. S.p.A. www.secam.net, reso disponibile presso gli uffici del Comune di Cercino, e consegnato annualmente agli utenti in sede di distribuzione dei sacchi per la raccolta differenziata.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

3.1.1 Indicazioni generali

Presa visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta 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.

Le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, sono consultabili da parte dell'utente, oltre che sul calendario della raccolta, anche sul sito web di S.EC.AM. S.p.A. www.secam.net,

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

Raccolta frazione indifferenziata (sacco nero)

Frequenza	Settimanale, di norma il lunedì.
Esposizione	Conferimento tramite sacchi
Tipologia rifiuto	Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; 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).
Note	

Raccolta frazione differenziata (sacco giallo: plastica, alluminio e banda stagnata)

Frequenza	Quindicinale, di norma il venerdì
Esposizione	Conferimento tramite sacchi
Tipologia rifiuto	Bottiglie in plastica, flaconi dispensatori, confezioni rigide e vaschette per alimenti in plastica, alluminio e acciaio/banda stagnata, piccoli imballaggi in polistirolo, lattine, barattoli in alluminio e acciaio/banda stagnata, bombolette spray per alimenti ed igiene personale, coperchi metallici dei vasetti di vetro, grucce appendiabiti in plastica, piatti e bicchieri di plastica usa e getta.
Note	NO GIOCATTOLI, CARTA PLASTIFICATA
Frequenza	Quindicinale, di norma il venerdì
Esposizione	Conferimento tramite sacchi

Tipologia rifiuto	Bottiglie in plastica, flaconi dispensatori, confezioni rigide e vaschette per alimenti in plastica, alluminio e acciaio/banda stagnata, piccoli imballaggi in polistirolo, lattine, barattoli in alluminio e acciaio/banda stagnata, bombolette spray per alimenti ed igiene personale, coperchi metallici dei vasetti di vetro, grucce appendiabiti in plastica, piatti e bicchieri di plastica usa e getta.
Note	NO GIOCATTOLI, CARTA PLASTIFICATA

Raccolta frazione differenziata (sacco azzurro: carta, cartone e tetrapak)

Frequenza	Quindicinale, di norma il venerdì
Esposizione	Conferimento tramite sacchi
Tipologia rifiuto	Giornali, riviste, libri, quaderni, sacchi di carta, cartoncino e cartone, contenitori di pasta, riso ed altri alimenti, scatole per scarpe, tetrapak (contenitori latte, succhi e altre bevande)
Note	NO CARTA OLEATA e CARTA PLASTIFICATA

3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

IL COMUNE consegna agli Utenti la dotazione di sacchi da utilizzare per la raccolta di rifiuti solidi urbani indifferenziati (sacchi di colore nero) e per la raccolta dei rifiuti differenziati (sacchi di colore giallo e azzurro) per il tramite gli operai del comune:

- una volta all'anno, in genere il mese di gennaio, il Comune consegna porta a porta agli utenti la fornitura annuale per la raccolta dei rifiuti (52 sacchi neri, 26 sacchi gialli e 26 sacchi azzurri). Per le nuove utenze, i sacchi vengono consegnati direttamente al contribuente che abbia debitamente compilato, sottoscritto e consegnato la dichiarazione di attivazione del servizio si cui al precedente paragrafo 2.1.1

3.2 Raccolta di prossimità

Sul territorio del Comune di Cercino, in accordo con il gestore S.EC.AM. S.p.A. sono posizionati:

- Campane di raccolta vetro, nelle principali piazze comunali;
- Contenitori per la raccolta di farmaci scaduti, In prossimità delle due farmacie presenti nel Comune sul territorio comunale sono posizionati i contenitori per la raccolta dei farmaci scaduti.

3.3 Servizio di ritiro su chiamata

Ad oggi, il Comune di Cercino effettua il ritiro porta a porta dei rifiuti ingombranti a titolo esemplificativo elettrici, elettronici ed informatici (RAEE), ferro, legno ecc.. Il servizio viene svolto direttamente in economia con personale proprio dell'ente, di norma il 1° mercoledì di

ogni mese, tranne che cada il giorno 1 altrimenti si va al secondo. Il servizio è garantito, senza oneri aggiuntivi.

3.4 Centro di conferimento rifiuti differenziati

Nel Comune di Cercino è attivo un centro di conferimento, sito in Via Valeriana "loc. Porto" presso il quale i contribuenti in regola con il versamento della TARI, e muniti di idonea tessera di riconoscimento non a lettura elettronica, possono accedere:

1. il giovedì ed il sabato dalle 08.30 alle 12.00 per conferire:
 - Verde
 - Legno
 - Metallo
 - Inerti (massimo 1 mc, relativo a piccoli lavori di ristrutturazione domestica)
 - Olio vegetale esausto
 - Batterie
 - Vernici
 - Ferro
2. Il secondo, il terzo ed il quarto mercoledì del mese dalle 08.30 alle 12.30 previa prenotazione telefonica al n.0342/680195 dalle 09.00 alle 12.00, per conferire:
 - Rifiuti Ingombranti

Presso il Municipio di Cercino è posizionato un contenitore per la raccolta del Toner – cartucce esauste.

Eventuali variazioni rispetto a quanto sopra riportato, verranno tempestivamente pubblicizzate, nelle modalità ritenute più idonee, facendo in modo che gli utenti abbiano il minor disagio possibile.

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 (paragrafo 0), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi

disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

utilizzando il modulo pubblicato sul sito del Comune di Cercino, sezione Trasparenza Rifiuti, al *link* www.comune.Cercino.so.it da trasmettere con:

- posta ordinaria all'indirizzo: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- e-mail: segreteria@secam.net ▪ posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- fax: 0342 212181

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. metterà a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento, gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

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

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattano sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) 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

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §0.

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 Comune di Cercino relativo all'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti utilizzando il modulo dedicato, pubblicato sul sito del Comune di Cercino, sezione Trasparenza Rifiuti, al *link* www.comune.Cercino.so.it da trasmettere:

- A mezzo posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Cercino - via Ligari, 2 - 23016 Cercino (SO)
- e-mail: tributi@comune.cercino.so.it
- ▪ posta elettronica certificata: protocollo.cercino@cert.provincia.so.it
- fax: 0342 651820
-

IL COMUNE DI CERCINO 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.

Parte 4 - Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato più sopra, nel Comune di CERCINO, il Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è la 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 meccanizzato è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

- S,EC.AM. svolge l'attività integrando interventi meccanici garantendo in particolare:
 - la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;

- Il Comune di Cercino, svolge in economia e/o con personale proprio:
 - spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine;
 - svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
 - raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
 - pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
 - pulizia dei parchi presenti sul territorio comunale (escluse le attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi) e rimozione di foglie cadute;
 - pulizia delle aree comunali adibite a mercato effettuando la raccolta dei rifiuti prodotti dagli ambulanti.

4.2 Disservizi

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

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.919.106
- scrivendo a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)

- e-mail: segreteria@secam.net ▪ posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- fax: 0342 212181

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento delle strade, svuotamento cestini, pulizia fogliame ecc che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio³ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo a Comune di CERCINO.:

- A mezzo posta ordinaria all'indirizzo: Comune di Cercino - via Ligari, 2 - 23016 Cercino (SO)
- e-mail: ufficiotecnico@comune.cercino.so.it
- ▪ posta elettronica certificata: protocollo.cercino@cert.provincia.so.it
- fax: 0342 651820

4.4 Reclami e richieste scritte di informazione

4.4.1 Come presentare un reclamo

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

- scrivendo a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- e-mail: segreteria@secam.net ▪ posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- 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, indicato sull'avviso di pagamento TARI;
- indirizzo e codice utenza, indicato sull'avviso di pagamento TARI

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.

4.4.2 Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

- scrivendo a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio (SO)
- e-mail: segreteria@secam.net ▪ posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- 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.

4.5 Privacy

S.EC.AM. S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Esterno al Trattamento Dati in quanto affidatario dell'attività di gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: www.secam.net