Comune di CHIAVENNA

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa 3

Glossario 4

Parte 1 - Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente 7

1.2. Come si compone il servizio 7

1.3. Chi sono i Gestori del servizio 7

1.4. Principi adottati 8

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti 9

1.5.1. Posizionamento della Gestione CHIAVENNA nella matrice degli schemi regolatori 10

1.5.2. Schema regolatorio I 10

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

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 15

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 16

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione 17
2.3.1. Come presentare un reclamo scritto 17
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni 18
2.4. Privacy 18
Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
3.1. Raccolta porta a porta 19
3.1.1. Indicazioni generali 20
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta 22
3.2. Raccolta di prossimità 23
3.3. Servizio di ritiro su chiamata 23
3.4. Centro di raccolta 24
3.5. Recupero dei servizi di raccolta e trasporto 26
3.6. Disservizi raccolta e trasporto 26
3.7. Pronto Intervento 26
3.8. Reclami e richieste scritte di informazione 27
3.8.1. Come presentare un reclamo 27
3.8.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni 28
3.9. Privacy 28
Parte 4 - Servizio di lavaggio e di spazzamento strade
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade 29
4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade 30
4.3. Disservizi spazzamento e lavaggio strade 30
4.4. Reclami e richieste scritte di informazione 31
4.5. Privacy 31

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Premessa

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

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

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

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

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

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

- del Comune CHIAVENNA ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e del lavaggio e spazzamento delle strade (https://www.comune.chiavenna.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 (https://www.secam.net);

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** 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;

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

- **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

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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 Chiavenna sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti e di lavaggio e spazzamento delle strade** il Comune stesso;

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti** S.EC.AM. S.p.A., società a partecipazione interamente pubblica le cui quote sono detenute dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio.

1.4. Principi adottati

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

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.
I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del D.P.R. 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.
I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

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

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.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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 che lo compongono, rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero nella fattispecie del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 del TQRIF (Figura 1).

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

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

1.5.1. Posizionamento della Gestione CHIAVENNA nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di CHIAVENNA è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 4 del 28 marzo 2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede, oltre all'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.3.1, §2.3.2 e §2.2.5

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2, §Parte 3, §Parte 4
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2, §2.2.4 e §2.2.5
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.3
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art, 32 del TQRIF	§3.6
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade* di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§Parte 4
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.7

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

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

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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

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

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

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.919.106

totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. Il servizio è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore12:00.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Bertacchi, 2 è aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito indicati:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00.

2.1. Attivazione variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

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

- posta al seguente indirizzo: Piazza Bertacchi, 2 - 23022 CHIAVENNA (SO)
- e-mail: tributi@comune.chiavenna.so.it
- Tramite Fax: 0343.220280
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

La richiesta deve essere presentata utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.chiavenna.so.it – voce modulistica) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

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

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

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.chiavenna.so.it – voce modulistica) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

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

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

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

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per 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 o in parte, al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC protocollo.chiavenna@cert.provincia.so.it

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

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

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

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

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

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

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

A tale dichiarazione devono altresì essere allegate:

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

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

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

2.2.La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

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

- l'art. 1, comma 654, della Legge n. 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prescrive che, in ogni caso, deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente;

- l'art. 1, comma 662, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, che stabilisce l'applicazione del tributo in base a tariffa giornaliera per coloro che occupano o detengono temporaneamente, con o senza autorizzazione, locali od aree pubbliche o di uso pubblico;
- l'art. 1, comma 683, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, che prevede l'approvazione da parte del Consiglio Comunale delle tariffe del tributo da applicare alle utenze domestiche e non domestiche per ciascun anno solare, definite nelle componenti della quota fissa e della quota variabile, con deliberazione da assumere entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, in conformità al Piano Finanziario relativo al servizio per l'anno medesimo;
- l'art. 6, comma 6, della deliberazione ARERA n. 443/2019, "fino all'approvazione da parte dell'Autorità di cui al comma precedente, si applicano, quali prezzi massimi del servizio, quelli determinati dall'Ente territorialmente competente";
- i costi fissi e variabili di cui al Piano Finanziario vengono ripartiti tra utenze domestiche e non domestiche in base a potenzialità di produzione dei rifiuti delle due macrocategorie di utenze;
- l'utilizzo dei coefficienti Ka, per la determinazione della quota fissa delle utenze domestiche, come stabiliti dalla tabella riportata nell'art. 4 dell'allegato 1 al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158 e dei coefficienti Kb, Kc e Kd per il calcolo della parte variabile delle utenze domestiche e della parte fissa e variabile delle utenze non domestiche;
- di assicurare un gettito del tributo pari al totale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti, al netto del costo per il servizio di gestione dei rifiuti delle istituzioni scolastiche di cui all'art. 33-bis del D.L. 248/2007, di approvare le tariffe TARI relative all'anno di competenza, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche.

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

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

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

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in 30 (trenta) 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 sono in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI mediante il modello di pagamento unificato F24 (modalità gratuita) che può essere pagato:

- presso gli sportelli bancari e postali
- presso gli uffici degli agenti della riscossione (Agenzia delle Entrate-Riscossione)
- on line sul sito dell'Agenzia delle Entrate, su quello di Poste Italiane

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

- tramite i servizi di home banking predisposti dai vari Istituti di credito

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

2.2.3. Riduzioni tariffarie

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

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Le modalità per la gestione delle rateizzazioni sono disciplinate dal Regolamento delle Entrate del Comune di Chiavenna.

Il Comune garantisce la possibilità di rateizzare 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) agli Utenti non ricompresi nella categoria di cui al precedente punto qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.chiavenna.so.it – voce modulistica) e disponibile presso lo Sportello fisico.
Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta al seguente indirizzo: Piazza Bertacchi, 2 - 23022 CHIAVENNA (SO)
- e-mail: tributi@comune.chiavenna.so.it
- tramite Fax:0343.220280

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale.

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

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

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

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili e complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 180 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica.

Gli eventuali importi non dovuti verranno accreditati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 180 giorni di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo scritto

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti o la gestione del lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.chiavenna.so.it -voce modulistica) e disponibile presso lo Sportello fisico.
Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta: *Piazza Bertacchi, 2* – 23022 CHIAVENNA (SO)
- e-mail: tributi@comune.chiavenna.so.it
- tramite fax: 0343.220280
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

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

- nome, cognome oppure denominazione sociale e codice fiscale oppure P.IVA;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo
- codice Utente (*indicato sulla bolletta annuale*);
- indirizzo e codice utenza (*indicato sulla bolletta annuale*).

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Diversamente il reclamo non potrà essere preso in considerazione.

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

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

- posta: *Piazza Bertacchi, 2* – 23022 CHIAVENNA (SO)
- e-mail: tributi@comune.chiavenna.so.it
- tramite fax: 0343.220280
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

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: *www.comune.chiavenna.so.it*

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

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

S.EC.AM. 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 o prestazioni afferenti alla raccolta ed al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.
Inoltre, S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini uno sportello fisico sito in Via Vanoni, 79 a Sondrio (SO), aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

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. S.p.A., 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..

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- variazioni sul calendario per recupero festività

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

3.1.1. Indicazioni generali

Presa visione del calendario, l'Utente espone i rifiuti per la raccolta nelle seguenti fasce orarie:

- **internamente al centro storico** dalle ore 6.00 alle ore 9.00 del giorno di raccolta
- **esternamente al centro storico** dalle ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta alle ore 6,30 del giorno di raccolta

Le zone interne ed esterne al Centro Storico sono rappresentate nella planimetria allegata alla presente Carta della Qualità (Allegato A).

I rifiuti devono essere esposti negli appositi sacchi/contenitori 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 fasce orarie sopra indicate potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti solidi urbani non ingombranti delle tipologie R.S.U. (indifferenziato), carta e plastica devono essere esclusivamente contenuti in sacchi a perdere in plastica di idoneo spessore forniti dal Comune, dotati di un sistema di identificazione mediante codice a barre o similare che permetta il riconoscimento del soggetto conferente. I rifiuti inerenti alla carta e cartone possono, in alternativa, essere conferiti in contenitori della stessa tipologia ovvero opportunamente legati.

La tipologia differenziata del VETRO deve essere conferita esclusivamente in contenitori rigidi.

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 istruzione presenti nel sito web di S.EC.AM. S.p.A..

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani.

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	*Internamente al Centro Storico: 3 volte alla settimana i lunedì, mercoledì e sabato* *Esternamente al Centro Storico: 2 volte alla settimana i mercoledì e sabato*
Esposizione	*Tramite sacchi NERI a perdere in plastica di idoneo spessore forniti dal comune, dotati di sistema di identificazione*
Tipologia rifiuto	*A titolo esemplificativo e non esaustivo: carta oleata, plastificata, adesiva, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti; 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).*

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

	Frazione organica: avanzi di cucina (verdura, frutta, avanzi dei pasti, fondi di caffè
Note	*Nessuna*

Raccolta contenitori per liquidi in plastica con lattine in AL e in ACC

Frequenza	*Settimanale, il venerdì*
Esposizione	*Tramite sacchi GIALLI forniti dal comune, dotati di sistema di identificazione*
Tipologia rifiuto	*Flaconi dispensatori: sciroppi, creme, salse, yogurt, detersivi, detergenti Buste e sacchetti di plastica in genere: contenitori di pasta, riso, patatine, salatini, caramelle, surgelati, sacchetti per la spesa, pellicole Confezioni rigide e vaschette per alimenti in plastica, alluminio e acciaio/banda stagnata: scatole, vassoi interni per affettati, formaggi, pasta fresca, frutta, verdura, vaschette e contenitori per la conservazione e il congelamento dei cibi Piatti e bicchieri di plastica usa e getta, Grucce appendiabiti in plastica Piccoli imballaggi in polistirolo espanso di origine domestica vaschette per alimenti e imballaggi di piccoli elettrodomestici Lattine per bevande Barattoli e scatolette in alluminio e acciaio/banda stagnata: contenitori per tonno, sardine, conserve, alimenti per animali Fogli in alluminio da cucina, involucri per alimenti, contenitori e coperchi dello yogurt, bombolette spray per alimenti e per igiene personale, capsule e tappi per bottiglie, coperchi metallici per vasetti di vetro*
Note	***Non inserire nel sacco giallo:*** *Giocattoli, posate di plastica e palette/cucchiaini dei distributori automatici custodie cd – dvd, tubetti per conserve, salse, dentifrici*

Raccolta carta e cartone

Frequenza	*Settimanale, il giovedì*
Esposizione	*Tramite sacchi di colore AZZURRO forniti dal comune dotati di sistema di identificazione oppure in contenitori della stessa tipologia ovvero opportunamente legati.*
Tipologia rifiuto	*Giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, sacchetti di carta, cartoncino e cartone di piccole dimensioni, contenitori di pasta, riso ed altri alimenti, scatole per scarpe, fustini per detersivo, Tetrapak: contenitori per latte, succhi ed altre bevande*
Note	***Non inserire nel sacco azzurro:*** *carta oleata, carta plastificata, carta impregnata di residui organici di generi alimentari (es. cartone per la pizza)*

Raccolta vetro

Frequenza	*Settimanale, il martedì*
Esposizione	*Tramite contenitori rigidi*
Tipologia rifiuto	*Vetro: bottiglie, vasetti, bicchieri, caraffe*
Note	*Nei rifiuti in vetro non vanno inseriti: specchi, ceramica, maiolica, lampadine, tubi al neon, stoviglie in pirex, tappi di metallo e di sughero.*

Tramite porta a porta il Gestore garantisce anche 2 (due) raccolte all'anno di rifiuti ingombranti sulle aree del territorio comunale indicate nell'allegata planimetria. Le due raccolte si svolgono previa prenotazione, secondo quanto specificato al paragrafo 3.3.

Nella frazione di Uschione è prevista una raccolta annuale straordinaria dei rifiuti ingombranti il 1° lunedì del mese di settembre.

Raccolta rifiuti ingombranti

Frequenza	*Due volte l'anno, previa prenotazione, secondo quanto specificato al paragrafo 3.3.* *Nella frazione di Uschione annuale il 1° lunedì del mese di settembre*
Esposizione	*Con il sistema c.d. "porta a porta"*

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Tipologia rifiuto	*Rifiuti ingombranti quali ad es. arredamenti vari (poltrone, divani, mobili, sedie, scaffali), reti e materassi, plastiche varie (ad es. bacinella, barattoli in plastica, tubi irrigazioni ecc), metallo (ad. Es. stendino, pentole, biciclette non elettriche.* *RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – rifiuti legnosi – video e tv*
Note	*NON devono essere presenti rifiuti pericolosi o rifiuti contaminati da materiali pericolosi (ad. es. latte di vernice, lastre di eternit, bombolette pray, bombolette gas, batterie, tubi silicone ecc.), rifiuti inerti (macerie), terre di scavo, lana di roccia, lana di vetro, materiali isolanti (ad es. carta catramata, tegole canadesi, ecc.), materiali contenenti amianto, materiali a base di gesso (ad es. cartongesso), miscele bituminose (ad es asfalto), cingoli in gomma, parti di veicoli, rifiuti provenienti da ristrutturazioni edilizie.*

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), secondo le seguenti modalità:

- all'atto dell'avvenuta iscrizione al ruolo della tassa rifiuti il Comune di Chiavenna abilita l'utente che ha la possibilità di ritirare la fornitura annuale utilizzando la macchina distributrice disponibile presso la sede municipale.
- una volta l'anno, mediante adeguata informazione alla cittadinanza su luogo, orari e periodi di distribuzione, la stessa avviene in maniera massiva per tutti i soggetti iscritti a ruolo. In alternativa la dotazione annuale può essere ritirata al distributore automatico di cui punto precedente.

I sacchi sono forniti dal comune come segue:
R.S.U.: (sacco nero) in ragione di:
- utenze domestiche: n. 52 sacchi piccoli per ogni occupante l'alloggio, con un massimo di n. 208 sacchi per alloggio;
- utenze non domestiche: n. 1 sacco grande per ogni 2 mq. di superficie dichiarata, oppure n. 1 sacco piccolo ogni mq. di superficie dichiarata, da distribuirsi in pacchi da 26 unità, non frazionabili, con arrotondamento all'unità superiore;

▪ CARTA: (sacco azzurro) in ragione di:
- utenze domestiche: n. 52 sacchi grandi per ogni utenza;
- utenze non domestiche: n. 1 sacco grande per ogni 5 mq. di superficie dichiarata, da distribuirsi in pacchi da 26 unità, non frazionabili, con arrotondamento all'unità superiore;

▪ PLASTICA: (sacco giallo) in ragione di:
- utenze domestiche: n. 52 sacchi grandi per ogni utenza;
- utenze non domestiche (esclusi musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto, banche ed istituti di credito): n. 1 sacco grande per ogni 5 mq. di superficie dichiarata, da distribuirsi in pacchi da 26 unità, non frazionabili, con arrotondamento all'unità superiore;
- utenze non domestiche quali musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto, banche ed istituti di credito: n. 1 sacco grande per ogni 10 mq. di superficie dichiarata, da distribuirsi in pacchi da 26 unità, non frazionabili, con arrotondamento all'unità superiore.

Ai concessionari degli spazi dell'area mercato vengono forniti n. 52 sacchi grandi neri, n. 52 sacchi grandi azzurri e n. 52 sacchi grandi gialli.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Eventuali, ulteriori esigenze verranno soddisfatte a seguito di richiesta degli interessati come segue: gratuitamente per i sacchi gialli e azzurri, previo pagamento di un importo stabilito con deliberazione della Giunta Comunale che tenga conto sia del costo del sacco che dei costi necessari allo smaltimento dei relativi rifiuti, per i sacchi neri (G.C. n. 38 del 15.03.2017)
È inoltre prevista, secondo quanto precisato nella deliberazione di G.C. n. 148 del 17.11.2017:

- la fornitura supplementare gratuita di sacchetti neri per il conferimento dell'R.S.U. a particolari categorie di utenze (nuclei con bambini di età inferiore ai 3 anni, persone che utilizzano ausili sanitari, alcune utenze non domestiche, nuclei familiari formati da un solo componente e condomini);
- l'esonero dall'utilizzo per case di riposo ed ospedali dotati di cassonetti riservati ubicati nella loro area di pertinenza.

3.2. Raccolta di prossimità

Nel territorio comunale sono presenti contenitori per la raccolta delle seguenti tipologie di rifiuti:

- cassonetti per la raccolta della carta,
- cassonetti per la raccolta della plastica,
- cassonetti per la raccolta del vetro,
- cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani indifferenziati,
- contenitori per la raccolta di pile,
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti,
- cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti.

Sono presenti anche cassonetti di proprietà privata/condominiale, il cui uso è riservato agli aventi diritto.

Lo svuotamento dei contenitori è effettuato da S.EC.AM. S.p.A., ad eccezione dei contenitori di pile e medicinali, il cui svuotamento è effettuato dal Comune con il personale proprio.

Nella frazione di Uschione il servizio di raccolta viene svolto nel periodo estivo con le seguenti modalità: raccolta RSU e differenziata (vetro, carta e plastica) nel periodo da aprile a ottobre, con obbligo di conferimento nei cassonetti comunali.

La dislocazione di contenitori e cassonetti dedicati alla raccolta di prossimità è rappresentata nella planimetria allegata alla presente Carta della Qualità del servizio (Allegato B) .

3.3. Servizio di ritiro su chiamata

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio su chiamata senza oneri aggiuntivi per un massimo di due (2) ritiri annui per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi ed un volume massimo cumulato di 2 mc.

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

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Frequenza	*Servizio su prenotazione, garantito – senza oneri aggiuntivi - per due (2) ritiri annui a Utente*
Esposizione	*A bordo strada.*
Tipologia rifiuto	*Rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – rifiuti legnosi – video e tv*
Note	

L'Utente può prenotare il servizio contattando Secam spa come segue
- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.919.106
- tramite posta elettronica segreteria@secam.net
- tramite sportello fisico.

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra, agli utenti che dichiarino – anche mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/00 – di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero ad ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri 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

Il Centro di Raccolta comunale dei rifiuti urbani differenziati, disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i., è ubicato in via Falcone e Borsellino.

La gestione del Centro di Raccolta è in capo al Comune stesso, mentre S.EC.AM. S.p.A. si occupa dello svuotamento dei container, ad eccezione dei RAEE e PILE-ACCUMULATORI PORTATILI il cui svuotamento è affidato ai rispettivi Centri di Coordinamento nazionali.

Il Centro di raccolta osserva i seguenti orari di apertura:
- Lunedì 14.00-17.00 Tutte le utenze
- Mercoledì 14.00-17.00 Tutte le utenze
- Venerdì 14.00-17.00 Tutte le utenze
- Sabato 9.00-12.00 Solo utenze domestiche

Eventuali variazioni agli orari di apertura saranno comunicate all'utenza e rese disponibili sul sito web del Comune di Chiavenna www.comune.chiavenna.so.it

L'accesso al centro è consentito a:
- i cittadini residenti o non residenti, domiciliati nel comune di Chiavenna per quanto riguarda le utenze domestiche, purché a ruolo o con apposita autorizzazione;
- le utenze non domestiche limitatamente ai rifiuti di tipo urbano e limitatamente ai rifiuti prodotti sul territorio cittadino, presentando agli operatori dell'Ecocentro la scheda di conferimento;

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

- i distributori, installatori e centri di assistenza tecnica di apparecchiature elettriche ed elettroniche con sede nel Comune di Chiavenna, presentando agli operatori dell'Ecocentro la scheda di conferimento e la documentazione prevista dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65;
- il gestore del servizio di igiene urbana comunale
- Il personale del Comune di Chiavenna

Durante l'accesso all'Ecocentro per il conferimento dei rifiuti dovranno essere rispettate le seguenti modalità:

- conferire direttamente e scaricare negli appositi contenitori esclusivamente i materiali ammessi dal presente regolamento.
- conferire i materiali già suddivisi per tipologie;
- seguire le indicazioni del personale preposto alla gestione dell'Ecocentro;
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

I rifiuti conferibili sono descritti nella tabella di seguito riportata:

Descrizione	**Codice C.E.R.**	**Note**
Carta e Cartone	200101	
Plastica	200139	
Vetro	200102	
Frazione verde (sfalci e potature)	200201	
Metalli e materiali ferrosi	200140	
Rifiuti legnosi	200138	
Rifiuti ingombranti	200307	
RAEE R1 (frigoriferi- congelatori-condizionatori)	200123*	
RAEE R2 (lavatrici - asciugatrici - lavastoviglie - apparecchi per la cottura - forni microonde - radiatori elettrici - boiler elettrici ecc)	200136	
RAEE R3 (televisori - monitor)	200135*	
RAEE R4 (computer - stampanti - telefoni - fax - attrezzature informatiche - piccoli elettrodomestici)	200136	
RAEE R5 (neon-lampadine risparmio energetico)	200121*	
Rifiuti inerti	*170107*	Solo utenze domestiche
Olio vegetale	*200125*	Solo utenze domestiche
Olio minerale	*200126**	Solo utenze domestiche
Toner esauriti	*080318*	Solo utenze domestiche
Contenitori T/F (latte vernici ecc)	*200127**	Solo utenze domestiche
Accumulatori al piombo	*200133**	Solo utenze domestiche

* = pericoloso

I distributori, installatori e centri di assistenza tecnica di apparecchi elettrici ed elettronici, con sede nel Comune di Chiavenna, possono conferire i R.A.E.E. domestici provenienti dal circuito del ritiro "uno contro uno" di cui al D. Lgs. 25 luglio 2005 n° 151, purché accompagnati dalla documentazione prevista dal D.M. 8 marzo 2010 n. 65.

Per tali soggetti è ammesso il conferimento entro il limite massimo giornaliero pari a 4 pezzi (senza limite di peso) oppure 200 Kg.

Si considerano come prodotti nel territorio comunale tutti i RAEE raccolti dai punti vendita con sede nel Comune di Chiavenna, indipendentemente dal Comune di residenza dei consumatori che hanno consegnato i RAEE medesimi.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

3.5. Recupero dei servizi di raccolta e trasporto

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

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

3.6. Disservizi raccolta e trasporto

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 e trasporto che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio[1] - 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 verde 800.919.106
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello online e/o fisico.

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 seguente numero verde di Pronto Intervento pubblicato sui siti istituzionali dei gestori gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie**.

800.604.905

[1] 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.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

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

- 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;

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

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

Le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, devono essere inoltrate alle forze di polizia, che provvederanno ad attivare gli organi competenti:

- Polizia Locale di Chiavenna Tel.: Comando 0343/220230; Tel.: cellulare Pattuglia 329/3176252 (raggiungibile negli orari di servizio della pattuglia);
- Numero di emergenza Unico Europeo: 112 (gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile).

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 dei rifiuti 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
- al numero di fax: 0342 212181
- oppure recandosi allo sportello fisico.

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

- nome e cognome oppure denominazione societaria e codice fiscale o P.IVA;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- codice Utente: (*reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento*);
- indirizzo e codice utenza (*reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento*).

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

In caso contrario il reclamo non potrà essere 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 di raccolta e trasporto inviandola tramite uno dei seguenti canali:

- l'indirizzo postale: via Vanoni, 79 – 23020 Sondrio (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- oppure consegnandola presso lo sportello fisico

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni 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 sul sito web della Società.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato più sopra, il Comune è titolare della gestione dell'attività di lavaggio e spazzamento strade, in particolare all'Ufficio Tecnico gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda questa attività.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.919.106

totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di di lavaggio e spazzamento strade. Il servizio è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore12:00.

Inoltre, presso l'Ufficio Tecnico è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Bertacchi, 2 è aperto al pubblico *dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00.*

4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze e dei parcheggi e delle aree pubbliche è effettuata con autospazzatrici idonee, I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.
Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie e rifiuti di qualsiasi genere.
Durante le operazioni di pulizia sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.
Il gestore garantisce inoltre lo spazzamento meccanizzato successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi.
Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.
Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Per la vuotatura dei cestini portarifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione dei sacchi in esso contenuti, il Comune si avvale del supporto operativo S.EC.AM. S.p.A..
I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui è possibile evincere per ciascuna zona la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.
Il programma è disponibile sul sito web comunale www.comune.chiavenna.so.it.

4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* il Comune garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

4.3. Disservizi spazzamento e lavaggio strade

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

- contattando il servizio telefonico al numero verde 800.919.106
- all'indirizzo postale: Piazza Bertacchi, 2 – 23022 Chiavenna (SO)
- e-mail: lavoripubblici@comune.chiavenna.so.it
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede 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.

[2] Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo.

Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

4.4. Reclami e richieste scritte di informazione

Per le modalità di presentazione di reclami scritti e richieste scritte di informazione si invita a consultare i §2.3.1 e §2.3.2.

4.5. Privacy

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

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: *www.comune.chiavenna.so.it*

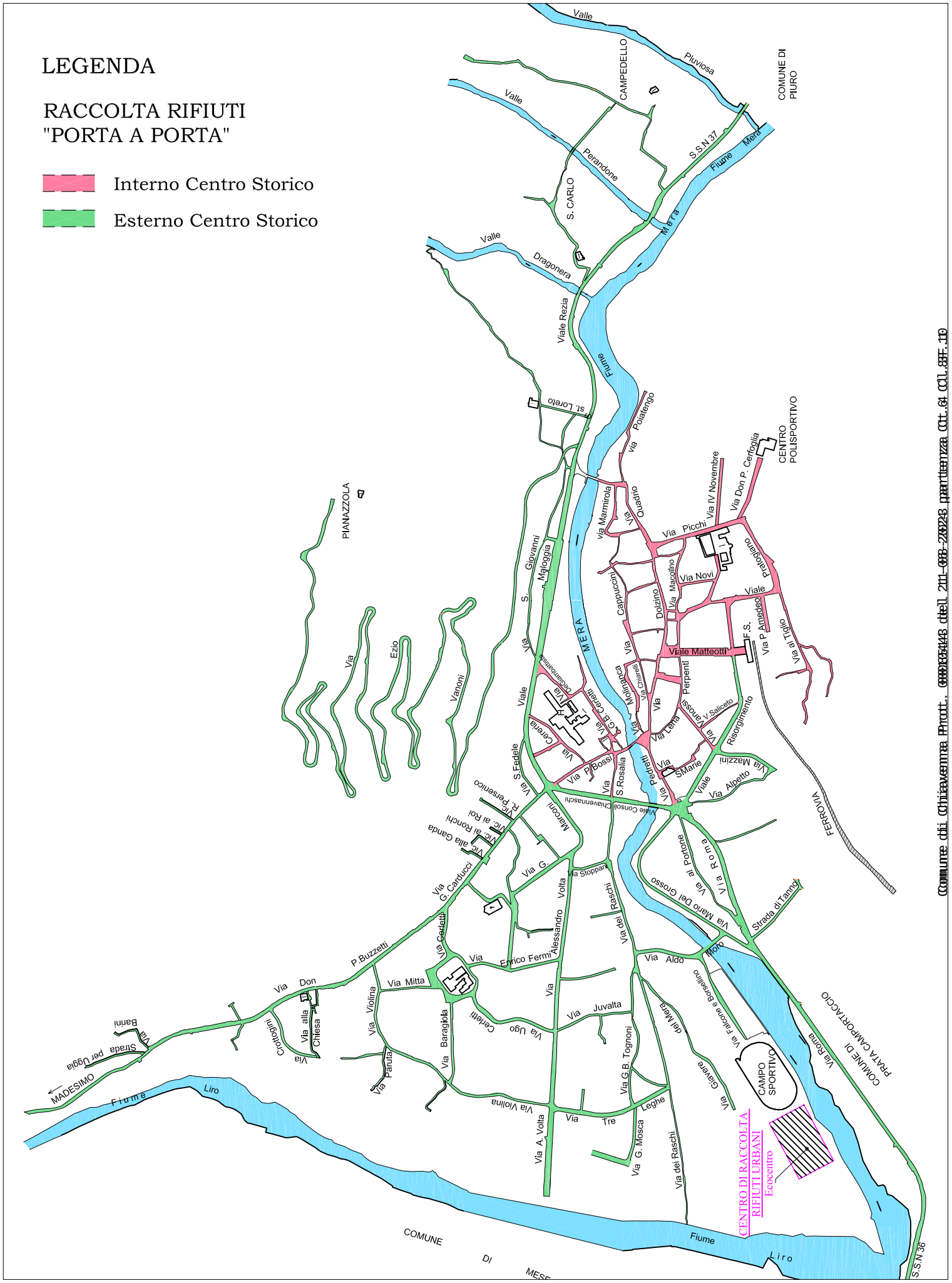
Comune di Chiavenna Prot. 0008514 del 21-06-2024 partenza Ct.6 Cl.8F.10

ALLEGATO A

LEGENDA

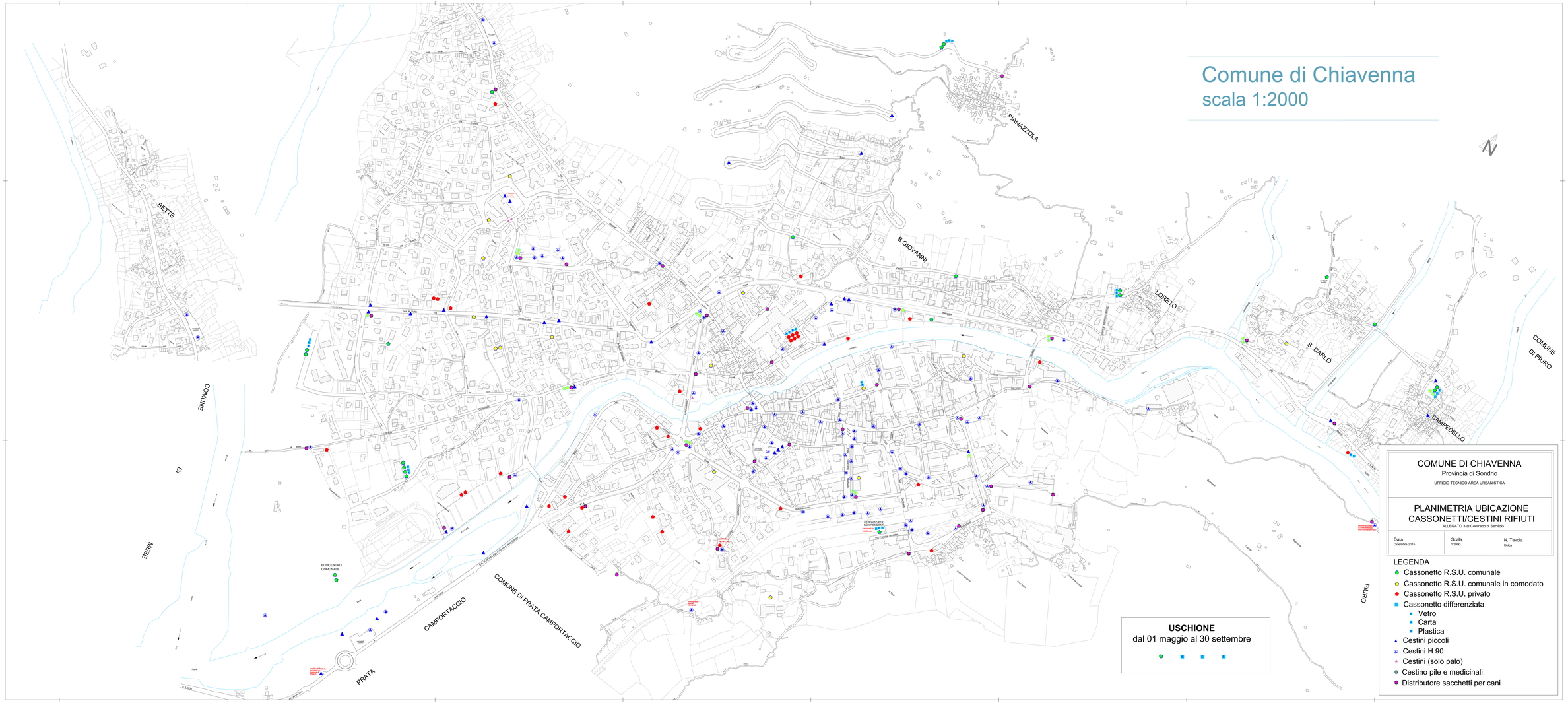
RACCOLTA RIFIUTI "PORTA A PORTA"

- Interno Centro Storico
- Esterno Centro Storico



Comune di Chiavenna Prot. n. 0000394443 del 2014-08-28 24 partenza Cat. 4 Cl. 8 Fl. 10

Comune di Chiavenna
scala 1:2000



COMUNE DI CHIAVENNA
Provincia di Sondrio
UFFICIO TECNICO AREA URBANISTICA

PLANIMETRIA UBICAZIONE CASSONETTI/CESTINI RIFIUTI
ALLEGATO 3 al Contratto di Servizio

Data	Scala	N. Tavola
Dicembre 2015	1:2000	Unica

LEGENDA
- Cassonetto R.S.U. comunale
- Cassonetto R.S.U. comunale in comodato
- Cassonetto R.S.U. privato
- Cassonetto differenziata
  - Vetro
  - Carta
  - Plastica
- Cestini piccoli
- Cestini H 90
- Cestini (solo palo)
- Cestino pile e medicinali
- Distributore sacchetti per cani