

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

## Sommario

---

Premessa.....	3
Glossario.....	4
<b>Parte 1 - Informazioni generali</b>	
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 MESE nella matrice degli schemi regolatori.....	10
1.5.2. Schema regolatorio I.....	10
<b>Parte 2 - Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti</b>	
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.....	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.....	17
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 scritto.....	18
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 di prossimità.....	20
3.2. Centro di raccolta.....	20
3.3. Recupero dei servizi di raccolta e trasporto.....	23
3.4. Disservizi raccolta e trasporto.....	233
3.5. Pronto Intervento.....	24
3.6. Reclami e richieste scritte di informazioni.....	24
3.6.1. Come presentare un reclamo .....	24
3.6.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni.....	24
3.7. Privacy.....	24

### **Parte 4 - Servizio di lavaggio e di spazzamento strade**

4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	275
4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade.....	26
4.3. Disservizi spazzamento e lavaggio strade .....	26
4.4. Reclami e richieste scritte di informazione .....	27
4.5. Privacy.....	27

# Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di **MESE**, 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 MESE ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e del lavaggio e spazzamento delle strade (<https://www.comune.mese.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>);

# 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;

- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via

- telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
  - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
  - **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
  - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
  - **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
  - **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
  - **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
  - **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
  - **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
  - **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
  - **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
  - **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
  - **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

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

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

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

## 1.2. Come si compone il servizio

---

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

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

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel Comune di Mese sono titolari:

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

- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti** S.EC.AM. S.p.A., società a partecipazione interamente pubblica le cui quote sono detenute 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.

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

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

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

#### Efficacia ed efficienza

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

#### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

#### Professionalità e competenza

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

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

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

---

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

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

### 1.5.1. Posizionamento della Gestione MESE nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di MESE 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° 31 del 31 maggio 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

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)	§3.1.2, §3.1.4 e §3.1.5
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	<b>§Errore. L'origine r iferimento non è stata trovata.</b>
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 <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> di cui all'art. 42.1 del TQRIF	<b>§Parte 4</b>
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](http://www.arera.it)).

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

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

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- 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 metterà a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, numero verde, totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. Tale numero è **800.919.106 operativo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00**

in fase di definizione e la sua attivazione, oltre ai giorni e agli orari di contatto, verranno divulgati all'utenza mediante tutte le forme di comunicazione a disposizione del Comune.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere le prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Piazza Don Albino Del Curto 6 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 a mezzo:

- posta al seguente indirizzo: Piazza Don Albino n. 6 – 23022 MESE (SO)
- e-mail: [tributi@comune.mese.so.it](mailto:tributi@comune.mese.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale. entro 60 giorni e comunque entro il 31 dicembre di ogni anno di riferimento utilizzando gli appositi moduli messi gratuitamente a disposizione degli interessati.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi qualora non si verificano modificazioni dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo. In caso contrario la dichiarazione di variazione o cessazione va presentata entro il termine di cui al primo comma. Nel caso di pluralità di immobili posseduti, occupati o detenuti la dichiarazione deve riguardare solo quelli per i quali si è verificato l'obbligo dichiarativo.

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.

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 sessanta (60) 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.mese.so.it](http://www.comune.mese.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 provvederà ad aggiornare la posizione tributaria del contribuente.

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 60 giorni.

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

### 3. L'art. 13 bis del regolamento comunale **RIDUZIONI PER LE UTENZE NON DOMESTICHE IN CASO DI USCITA DAL SERVIZIO PUBBLICO**

recita:

1. Ai sensi dell'art. 198, comma 2-bis, del D.Lgs 03/04/2006 n. 152 le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati tutti al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

2. A norma dell'art. 238, comma 10 del D.Lgs 152/2006, le utenze non domestiche che conferiscono al di fuori del servizio pubblico tutti i rifiuti urbani prodotti e che dimostrino

di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero degli stessi, non sono tenuti alla corresponsione della quota variabile del tributo.

3. Per le utenze non domestiche di cui al comma 2 la scelta di conferimento al di fuori del servizio pubblico deve essere vincolante per almeno 5 anni. L'utente può comunque richiedere di tornare alla gestione pubblica anche prima della scadenza del predetto termine. La richiesta è valutata dal Comune, il quale ha facoltà di riammettere l'utente tenendo conto dell'organizzazione del servizio e dell'impatto sul medesimo del suo rientro, sia in termini di modalità, di tempi di svolgimento e sia di costi.

**4. Le utenze non domestiche che intendono avvalersi della facoltà di cui al comma 1 e conferire, per il recupero, al di fuori del servizio pubblico la totalità dei propri rifiuti urbani devono darne comunicazione preventiva al Comune via PEC, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetti a decorrere dal 1<sup>a</sup> gennaio dell'anno successivo. Per le utenze non domestiche di nuova apertura o nel caso di subentro in attività esistenti, la scelta deve effettuarsi entro il termine di 60 giorni dall'inizio dell'occupazione o dalla detenzione dei locali, con decorrenza dall'anno successivo. L'opzione per la gestione pubblica è vincolante per almeno 5 anni.**

5. Per comunicare la scelta di cui al comma precedente, l'utente è tenuto alla presentazione di una comunicazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa/attività, nella quale devono essere indicati: l'ubicazione degli immobili di riferimento e le loro superfici tassabili, il tipo di attività svolta in via prevalente con il relativo codice ATECO, i quantitativi stimati dei rifiuti conferiti al di fuori del servizio pubblico, da avviare a recupero, distinti per codice EER (Elenco Europeo dei Rifiuti), la durata del periodo, non inferiore a cinque anni, per la quale si intende esercitare tale opzione, l'impegno a restituire le attrezzature pubbliche in uso quali cassoni e containers, il soggetto autorizzato con il quale è stato stipulato apposito contratto. Alla comunicazione deve essere allegata idonea documentazione, anche nella modalità di autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (impianti di primo conferimento che effettuano il recupero rifiuti). Tale comunicazione è valida anche quale denuncia di variazione ai fini TARI.

6. Qualora l'utenza non presenti la comunicazione di cui al comma precedente entro il termine stabilito per ciascuna annualità, si intende che abbia optato per il servizio pubblico per la gestione dei rifiuti urbani prodotti, fatta salva la facoltà di avviare al riciclo in modo autonomo al di fuori del servizio pubblico singole frazioni di rifiuti urbani prodotti. Tale circostanza deve essere debitamente comunicata al Comune.

7. L'esenzione dal versamento della parte variabile del tributo è comunque subordinata alla presentazione di una comunicazione annuale, da presentare tramite PEC, a pena di decadenza, con le modalità ed entro i termini indicati al successivo comma 8.

8. Entro il 28 febbraio di ciascun anno l'utenza non domestica che ha conferito i propri rifiuti al di fuori del servizio pubblico deve comunicare al Comune i quantitativi dei rifiuti urbani avviati autonomamente a recupero nell'anno precedente che dovrà essere uguale o superiore al totale dei rifiuti prodotti dell'anno precedente l'uscita e desumibili dal MUD o dagli appositi formulari di identificazione dei rifiuti allegando attestazione rilasciata dal soggetto o dai soggetti che hanno effettuato l'attività di recupero degli stessi, che dovrà

contenere anche i dati dell'utenza cui i rifiuti si riferiscono e il periodo durante il quale ha avuto luogo il recupero.

9. Il Comune ha facoltà di effettuare controlli ed ispezioni al fine di verificare la coerenza e la correttezza delle rendicontazioni presentate rispetto all'attività svolta ed alle quantità prodotte. Nel caso di comportamenti non corretti o dichiarazioni mendaci, gli stessi saranno sanzionati, salvo più gravi violazioni, attraverso il recupero della TARI dovuta e l'applicazione della disciplina prevista per le dichiarazioni tributarie infedeli.

10. La parte variabile della tariffa viene esentata in via previsionale ed è soggetta a conguaglio. Nel caso di omessa presentazione della rendicontazione dell'attività di recupero svolta nei termini previsti dal presente regolamento, ovvero quando non si dimostri il totale recupero dei rifiuti prodotti in caso di fuoriuscita dal servizio pubblico, il Comune provvede al recupero della parte variabile della tariffa indebitamente esclusa dalla tassazione

## 3.1. La Tariffa del servizio

---

### 3.1.1. Come si calcola

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

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

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

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

### 3.1.2. 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<sup>a</sup> 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
- 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 §3.1.5.

### 3.1.3. Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie sono quelle indicate nel Regolamento Comunale, o eventualmente deliberate con delibera di Consiglio Comunale, reperibili sul sito web del Comune in Amministrazione trasparente e nella sezione dedicata RIFIUTI

### 3.1.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Le modalità per la gestione delle rateizzazioni sono disciplinate dal Regolamento delle Entrate del Comune di Mese art. 14 che prevede la possibilità di ripartire il pagamento delle somme dovute secondo un piano rateale predisposto dall'ufficio e comunque fino ad un massimo di otto rate bimestrali computando gli interessi al tasso legale annuo, salvo diversa disposizione del Regolamento della singola risorsa d'entrata.

### 3.1.5. 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.mese.so.it](http://www.comune.mese.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 Don Albino n. 6 23020 MESE (SO)
- e-mail: [tributi@comune.mese.so.it](mailto:tributi@comune.mese.so.it)
- 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 10 (dieci) euro.

## 3.2. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 3.2.1. 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 tramite uno dei seguenti canali:

- Posta: Piazza Don Albino del Curto n. 6 – 23020 MESE (SO)
- e-mail: [tributi@comune.mese.so.it](mailto:tributi@comune.mese.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

L'Utente può presentare reclamo scritto 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*).

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.

### 3.2.2. 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 Don Albino del Curto n. 6 – 23020 MESE (SO)
- e-mail: [tributi@comune.mese.so.it](mailto:tributi@comune.mese.so.it)
- 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.

## 3.3. Privacy

---

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

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

## Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di Mese 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 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/>

*\*Il numero verde dedicato sarà attivo dal mese di gennaio 2024; fino a tale data è possibile contattare il Numero verde 800.239.291.*

### 3.1. Raccolta di prossimità

Nel territorio comunale sono presenti dei punti di raccolta e dei cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani (R.S.U.), sono altresì presenti dei cassonetti per il conferimento di indumenti usati, scarpe e borse.

Negli stessi punti di raccolta dislocati nel paese è possibile depositare, solo ed esclusivamente l'ultimo venerdì del mese, rifiuti ingombranti provenienti da utenze domestiche.

La dislocazione dei punti raccolta e dei cassonetti R.S.U. è oltre che i cassonetti per gli indumenti usati, è rappresentata nella planimetria allegata alla presente Carta della Qualità del servizio (Allegato B)

La raccolta dei sacchi R.S.U. e lo svuotamento dei contenitori è effettuato da S.EC.AM. S.p.A., ad eccezione dei contenitori di indumenti usati, scarpe e borse, il cui svuotamento è effettuato dalla Operazione Mato Grosso.

Il ritiro dei rifiuti solidi urbani viene effettuata durante tutto l'arco dell'anno due volte alla settimana, il lunedì e il venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 11.30.

Nel caso che un giorno destinato alla raccolta cadesse in giorno festivo, la raccolta medesima viene effettuata il giorno successivo.

Il ritiro degli ingombranti nell'ultimo venerdì del mese viene effettuato dal operaio comunale che poi conferisce il materiale nel deposito S.EC.AM. S.p.A. di Pizzo in Comune di Prata Camportaccio.

## 3.2. Centri di raccolta

Il principale Centro di Raccolta comunale dei rifiuti urbani differenziati, qui denominato centro n.1, disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i., è ubicato in Don Primo Lucchinetti.

Il secondo Centro di Raccolta comunale dei rifiuti urbani differenziati della Frazione verde (sfalci e potature) e rifiuti inerti, qui denominato centro n.2, disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i., è ubicato in Mera.

La gestione dei Centri di Raccolta è in capo al Comune stesso, mentre S.EC.AM. S.p.A. si occupa dello svuotamento dei container della carta e cartone, plastica, vetro e ingombranti. Dello svuotamento degli altri contenitori se ne occupano:

- RAEE e PILE-ACCUMULATORI PORTATILI è affidato ai rispettivi Centri di Coordinamento nazionali
- Oli vegetali e meccanici, vernici, farmaci e accumulatori al piombo / FEROLMET S.R.L.,
- Metalli e materiali ferrosi /ECO GT S.R.L.
- Rifiuti inerti / IMPRESA EDILMAINO ENTERPRISE S.R.L.
- Frazione verde (sfalci e potature) / F.LLI SPOSETTI S.R.L.

Il Centro di raccolta in via Don Primo Lucchinetti (centro n.1) osserva i seguenti orari di apertura:

▪ Lunedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Martedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Mercoledì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Giovedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Venerdì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Sabato	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Domenica e giorni festivi	chiuso	

Il Centro di raccolta in via Mera (centro n.2) osserva i seguenti orari di apertura:

▪ Lunedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Martedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Mercoledì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Giovedì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Venerdì	6.00-22.00	Tutte le utenze
▪ Sabato	6.00-22.00	Tutte le utenze

- Domenica e giorni festivi 6.00-22.00 Tutte le utenze

Eventuali variazioni agli orari di apertura saranno comunicate all'utenza e rese disponibili sul sito web del Comune di Mese [www.comune.mese.so.it](http://www.comune.mese.so.it)

L'accesso al centro è consentito a:

- i cittadini residenti o non residenti, domiciliati nel comune di Mese 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;
- le utenze non domestiche possono conferire nel centro di raccolta in via Mera (centro n.2) la Frazione verde (sfalci e potature) solo se accompagnati dal cittadino domiciliato in comune di Mese di cui hanno effettuato il lavoro presso il medesimo Comune.
- i distributori, installatori e centri di assistenza tecnica di apparecchiature elettriche ed elettroniche con sede nel Comune di Mese, 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 Mese

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	centro n.1
Plastica	200139	centro n.1
Vetro	200102	centro n.1
Frazione verde (sfalci e potature)	200201	centro n.2 - Solo utenze domestiche
Metalli e materiali ferrosi	200140	centro n.1
Rifiuti legnosi	200138	centro n.1
Rifiuti ingombranti	200307	centro n.1
RAEE R1 (frigoriferi- congelatori-condizionatori)	200123*	centro n.1
RAEE R2 (lavatrici - asciugatrici - lavastoviglie - apparecchi per la cottura - forni microonde - radiatori elettrici - boiler elettrici ecc)	200136	centro n.1
RAEE R3 (televisori - monitor)	200135*	centro n.1
RAEE R4 (computer - stampanti - telefoni - fax - attrezzature informatiche - piccoli elettrodomestici)	200136	centro n.1
RAEE R5 (neon-lampadine risparmio energetico)	200121*	centro n.1
<i>Rifiuti inerti</i>	<i>170107</i>	centro n.2 - Solo utenze domestiche
<i>Olio vegetale</i>	<i>200125</i>	centro n.1 - Solo utenze domestiche

<i>Olio minerale</i>	200126*	centro n.1 - Solo utenze domestiche
<i>Toner esauriti</i>	080318	centro n.1 - Solo utenze domestiche
<i>Contenitori T/F (latte vernici ecc)</i>	200127*	centro n.1 - Solo utenze domestiche
<i>Accumulatori al piombo</i>	200133*	centro n.1

\* = pericoloso

I distributori, installatori e centri di assistenza tecnica di apparecchi elettrici ed elettronici, con sede nel Comune di Mese, 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 5 pezzi (senza limite di peso) oppure 200 Kg.

### 3.3. 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:

- per la raccolta stradale e di prossimità:
  - 24 ore in tutte le zone del paese

Disservizi raccolta e trasporto

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (**§Errore. L'origine r iferimento non è stata trovata.**), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta e trasporto che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>1</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.919.106\*
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello 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.

---

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.3.

*\*Il numero verde dedicato è attivo dal mese di gennaio 2024.*

## 3.4. Disservizi raccolta e trasporto

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta e trasporto che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>2</sup> - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.919.106\*
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria@secam.net](mailto:segreteria@secam.net)
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)
- tramite sportello 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.

*\*Il numero verde dedicato sarà attivo dal mese di ottobre 2023; nel frattempo è possibile contattare il Numero verde 800.239.291.*

## 3.5. 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**

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 ostacolano 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.

---

<sup>2</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.3.

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.

Il numero verde di Pronto Intervento sarà attivo dal mese di ottobre 2023.

Le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano 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 Mese Tel.: Comando 0343/41000;
- Numero di emergenza Unico Europeo: 112 (gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile).

## 3.6. Reclami e richieste scritte di informazione

---

### 3.6.1. 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](mailto: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*).

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.

## 3.6.2. 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](mailto: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.

## 3.7. 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.

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

Il Comune di Mese si avvale della collaborazione di enti limitrofi per il servizio in oggetto, in quanto viene svolto saltuariamente, di media una volta all'anno e non ha in dotazione macchinari specifici.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** e numero verde, totalmente gratuito, raggiungibile sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio. Tale numero è **800.919.106 operativo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 17.00**

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 Don Albino del Curto n. 6 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 solitamente una volta all'anno.

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 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 proprio personale dipendente.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

## 4.2. Recupero dei servizi di spazzamento e lavaggio strade

---

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto il Comune garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio.

## 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<sup>3</sup> - 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 in fase di definizione
- all'indirizzo postale: Piazza Don Albino Del Curto 6 23020 Mese (So)

---

<sup>3</sup> 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.

- e-mail: [utc@comune.mese.so.it](mailto:utc@comune.mese.so.it)
- oppure consegnandolo a mano presso lo sportello fisico sito presso la sede comunale

## 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 §3.2.1 e §3.2.2.

## 4.5. Privacy

---

Il Comune di Mese, 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 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.mese.so.it](http://www.comune.mese.so.it)

