COMUNE DI CASTIONE ANDEVENNO

Provincia di Sondrio

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Approvata con deliberazione di G.C. n. 47 del 18/04/2023

Comune di **CASTIONE ANDEVENNO** 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 8

1.2. Come si compone il servizio 8

1.3. Chi sono i Gestori del servizio 9

1.4. Principi adottati 9

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti 11

1.5.1. Posizionamento della Gestione di Castione A. nella matrice degli schemi regolatori 11

1.5.2. Schema regolatorio I 12

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

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio 13

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio 13

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio 14

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche 15

2.2. La Tariffa del servizio 16

2.2.1. Come si calcola 16

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento 16

2.2.3. Riduzioni tariffarie 17

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati 17

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati 18

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione 19
2.3.1. Come presentare un reclamo 19
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni 19
2.4. Privacy 20
Parte 3 - Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
3.1. Raccolta porta a porta 21
3.1.1. Indicazioni generali 22
3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta 24
3.2. Raccolta stradale 24
3.3. Servizio di ritiro su chiamata 25
3.4. Centro di raccolta 26
3.5. Recupero dei servizi 26
3.6. Disservizi 26
3.7. Pronto Intervento 27
3.8. Reclami e richieste scritte di informazione 28
3.8.1. Come presentare un reclamo 28
3.8.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni 28
3.9. Privacy 29
Parte 4 - Servizio di lavaggio e spazzamento strade
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade 30
4.2. Recupero dei servizi 31
4.3. Disservizi 31
4.4. Reclami e richieste scritte di informazione 32
4.4.1. Come presentare un reclamo 32
4.4.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni 32
4.5. Privacy 33

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Castione Andevenno, 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 di Castione Andevenno ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti, nell'apposita sezione "Trasparenza Gestione Rifiuti" (http://www.comune.castioneandevenno.so.it/c014015/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/)
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade (https://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 qualsiasi conferimento di altro rifiuto
- **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;
- **sportello *online*:** è la piattaforma *web* 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 Castione Andevenno sono titolari:

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

1.4. Principi adottati

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

Eguaglianza e imparzialità

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

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge

241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.
I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

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

Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.
Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.
I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.
I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.
Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.
Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

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

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

1.5.1. Posizionamento della Gestione di Castione Andevenno nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Castione Andevenno 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° 20 del 30/05/2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

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

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	**Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio**
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§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 e §2.3
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2, §Parte 3§Parte 4
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2, §2.2.3, §2.2.4 e §2.2.5
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 e §4.3
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§Parte 3
Predisposizione di un *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, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

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

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

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

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al numero verde pubblicato sui siti del Gestore, totalmente gratuito, 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.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in **Castione Andevenno, presso la sede comunale in Via Roma n. 14,** è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:
- lunedì dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00
- martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 08:30 alle 13:00

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:
- Posta: Comune di Castione Andevenno, Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)
- e-mail: tributi@comune.castioneandevenno.so.it

- pec: protocollo.castioneandevenno@cert.provincia.so.it
- sportello fisico Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.castioneandevenno.so.it) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
- per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
- per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA e codice fiscale;
c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività esercitate;
e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

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

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

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune (dalla home page del sito internet del Comune (www.comune.castioneandevenno.so.it) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.
Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice

utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

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

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

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

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

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

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

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

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

Il tributo TARI è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi ed alla tipologia di attività svolte, sulla base dei criteri determinati con il Regolamento di cui al DPR n. 158/1999 e con il Regolamento comunale.

Le tariffe sono approvate annualmente dal Consiglio comunale entro il termine fissato da norme statali. Ai sensi dell'art. 1, comma 169, della Legge n. 296/2006, le tariffe anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine appena indicato, hanno effetto dal primo gennaio dell'anno di riferimento.

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica, quest'ultima a sua volta suddivisa in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti.

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.

Si rimanda alla lettura del Regolamento Comunale TARI, reperibile sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page, per quanto non espressamente indicato nella presente Carta dei Servizi e per quanto di competenza.

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 a scadenza semestrale. Al documento di riscossione vengono allegati i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

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

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

L'Utente può pagare la TARI attraverso modello di pagamento unificato di cui all'articolo 17 del D.lgs 09/07/1997, n. 241 (Modello F24), ovvero mediante le altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali, previste dalla normativa vigente.

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

2.2.3. Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie applicate sono espressamente riportate nel Regolamento TARI e/o in apposite deliberazioni di Consiglio Comunale qualora le riduzioni siano definite successivamente su espressa delega del regolamento stesso. Tutta la documentazione è reperibile sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione Trasparenza Rifiuti).

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

a) agli utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo criteri prestabiliti;

c) a tutti gli utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune (www.comune.castioneandevenno.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 trasmetterà al richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

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

- da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato indicato nei bollettini.

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 dal sito internet del Comune (www.comune.castioneandevenno.so.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.
Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: COMUNE DI CASTIONE ANDEVENNO, Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.castioneandevenno.so.it
- pec: protocollo.castioneandevenno@cert.provincia.so.it
- al numero di fax: 0342 358595
- sportello fisico: Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)

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

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

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

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

Gli eventuali importi non dovuti verranno accreditati attraverso detrazione dell'importo dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito

entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

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

- all'indirizzo postale: COMUNE DI CASTIONE ANDEVENNO, Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.castioneandevenno.so.it
- pec: protocollo.castioneandevenno@cert.provincia.so.it
- al numero di fax: 0342 358595
- sportello fisico: Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente, reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento;
- indirizzo e codice utenza, reperibile nel prospetto riepilogativo delle utenze.

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

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

- all'indirizzo postale: COMUNE DI CASTIONE ANDEVENNO, Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.castioneandevenno.so.it
- pec: protocollo.castioneandevenno@cert.provincia.so.it
- al numero di fax: 0342 358595
- sportello fisico: Via Roma n. 14, 23012 CASTIONE ANDEVENNO (SO)

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: http://www.comune.castioneandevenno.so.it/c014015/zf/index.php/privacy/index/privacy

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

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

S.EC.AM mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al numero verde pubblicato sul sito del Gestore, totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani, attivo solo in orario d'ufficio.

Inoltre, S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli utenti/cittadini:

- uno sportello fisico sito in SONDRIO – Via Vanoni n. 79, aperto al pubblico nei seguenti giorni/orari:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A.
- sede Legale e Operativa: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- Codice fiscale: 80003550144
- P. IVA: 00670090141
- Reg. imprese di Sondrio: 80003550144 - REA: 47753
- telefono: 0342 215338
- fax: 0342 212181
- e-mail: segreteria@secam.net
- posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- sito Web: https://www.secam.net/

3.1. Raccolta porta a porta

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* disponibile sul sito web di S.EC.AM., ovvero nel Calendario della raccolta comunale, reso disponibile annualmente agli Utenti/Cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet di S.EC.AM. S.p.A. (https://secam.net/raccolte-rifiuti-nei-comuni) e nell'apposita sezione "Trasparenza Gestione Rifiuti" del sito internet del

Comune (http://www.comune.castioneandevenno.so.it/c014015/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/)

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

3.1.1. Indicazioni generali

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

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

I rifiuti esposti oltre le ore 6.00 del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

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. (https://www.secam.net/).

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

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	*Settimanale*
Metodo	*Porta a porta*
Conferimento	*Tramite sacchi di colore nero da 100 litri*
Esposizione	*A bordo strada*
Tipologia rifiuto	*Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc; pannolini, assorbenti, garze, cerotti, lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).*
Note	

Raccolta carta e cartone

Frequenza	*Ogni due settimane per le utenze domestiche; Una volta a settimana per le utenze commerciali*
Metodo	*Porta a porta*
Conferimento	*Tramite sacchi di colore azzurro da 100 litri* *I cartoni devono essere ridotti volumetricamente da parte dell'utente*
Esposizione	*A bordo strada*
Tipologia rifiuto	*Giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, sacchetti di carta, cartoncini e cartone di piccole dimensioni, contenitori di pasta, riso e altri alimenti, scatole per scarpe, fustini per detersivi, Tetrapak (contenitori per latte, succhi e altre bevande)*
Note	***Non inserire nel sacco azzurro:*** *Carta oleata, carta plastificata, carta impregnata di residui organici di generi alimentare (es. cartone per la pizza)*

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

Frequenza	*Ogni due settimane*
Metodo	*Porta a porta*
Conferimento	*Tramite sacchi di colore giallo da 100 litri*
Esposizione	*A bordo strada*
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, bacinelle, barattoli in plastica, cartelline in plastica, guanti e mascherine, occhiali, palloni, pannolini, righelli, cancelleria in plastica, penne ed evidenziatori, sedie, siringhe, sottovasi, tastiere, tubo irrigazione, utensili cucina in plastica*

3.1.2. Consegna delle attrezzature per la raccolta

S.EC.AM. S.p.A. fornisce, per la 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).

La consegna agli utenti avviene:

- una volta all'anno con le seguenti modalità:
  - utenti residenti e attività economiche: consegna a domicilio indicativamente nei mesi di febbraio/marzo (n.
  - utenti non residenti: ritiro in autonomia presso gli uffici comunali nei giorni ed orari di apertura al pubblico;
- all'atto dell'avvenuta iscrizione al ruolo della tassa rifiuti. In questo caso l'ufficio tributi consegna all'utente la quantità annuale di sacchi prevista all'atto del deposito della documentazione completa di iscrizione.

I sacchi vengono consegnati secondo i seguenti quantitativi:

- utenze domestiche residenti: n. 2 rotoli sacchi neri, n. 1 rotolo cad. sacchi azzurro e giallo;
- utenze domestiche non residenti: n. 1 rotolo sacchi neri, n. 1 rotolo cad. sacchi azzurro e giallo;
- utenze non domestiche: indicativamente n. 4 rotoli sacchi neri, n. 2 rotoli cad. sacchi azzurro e giallo, o diversa distribuzione in base alle esigenze.

3.2. Raccolta stradale

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

- n. 2 contenitori per la raccolta di pile (n. 1 in centro, n. 1 zona bassa del paese)
- n. 1 contenitori per la raccolta di farmaci scaduti (presso edificio comunale)
- n.1 contenitore per raccolta oli esausti da utenze domestiche (accessibile il primo martedì di ogni mese presso magazzino edificio comunale)
- n. 3 cassonetti per conferimento rifiuti indifferenziati (n. 2 presso cimitero centro, n. 1 parcheggio ambulatorio comunale)
- n. 6 bidoni per conferimento verde (n. 4 presso cimitero centro, n. 2 presso cimitero Piatta)
- n. 3 cestini per deiezioni cani
- n. 43 cestini lungo le principali strade/piazze comunali
- n. 3 raccogli cenere/mozziconi presso i principali edifici pubblici
- n. 17 campane vetro

Vetro

Frequenza	*Ogni due settimane*
Metodo	*Raccolta stradale*
Conferimento	*Deposito diretto nel contenitore stradale*
Esposizione	*A bordo strada tramite utilizzo di campane (numero 17) a libero accesso*
Tipologia rifiuto	*Bottiglie e vasetti in vetro*

Note	***Non inserire nel raccoglitore stradale:*** *Bicchieri, oggetti in cristallo, tappi delle bottiglie di metallo e di sughero, contenitori in ceramica e maiolica, lampadine, tubi al neon, ceramica, vetrocemento e pirofile in pirex, stoviglie in pirex, specchi*

Vengono inoltre posizionati, a cura di S.EC.AM., a cadenza prestabilita, i seguenti container:

- container per deposito frazione verde proveniente da utenze domestiche:
  - Via Vanoni (parte bassa del comune): il lunedì, ogni due settimane, da febbraio a dicembre
  - Via Piatta (area parcheggio cimitero): il lunedì, una volta al mese, da febbraio a dicembre
- container per deposito materiale inerte proveniente da utenze domestiche
  - Via Vanoni (parte bassa del comune), il primo lunedì del mese, da febbraio a dicembre

Il calendario per la raccolta di tali materiali è reperibile sul sito internet del Comune, nella sezione "Trasparenza Gestione Rifiuti" (http://www.comune.castioneandevenno.so.it/c014015/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/)

3.3. Servizio di ritiro su chiamata

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione del Comune, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, secondo le seguenti modalità di effettuazione del servizio:

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	*Circa 7/8 passaggi annui* *Servizio su prenotazione, senza oneri aggiuntivi, garantito per un (5) ritiri annui a Utente* *Volume massimo cumulato mc. 3*
Metodo	*Porta a porta*
Tipologia rifiuto	*Rifiuti metallici; rifiuti ingombranti; RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche); frigoriferi e congelatori; video e tv; pneumatici fuori uso; rifiuti legnosi*
Esposizione	*A bordo strada*
Note	***Non devono essere presenti:*** *rifiuti pericolosi o rifiuti contaminati da materiali pericolosi (ad es. latte di vernice, solventi, pitture, inchiostri, adesivi, resine, lastre di eternit, ecc.), rifiuti inerti (macerie), terre di scavo, lana di roccia, lana di vetro, materiali isolanti (ad es. tegole canadesi carta catramata), materiali contenenti amianto, materiali a base di gesso (ad es. cartongesso), miscele bituminose (ad es. asfalto)*

L'utente può prenotare il servizio:

- tramite servizio telefonico, contattando l'ufficio Tributi del Comune al n. 0342 358006 int. 2
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.castioneandevenno.so.it

tramite sportello fisico in Via Roma n. 14 – 23012 Castione Andevenno (SO)

Oltre al ritiro a domicilio, l'utente può conferire direttamente i rifiuti ingombranti presso l'impianto gestito dalla Soc. S.EC.AM. Spa a Cedrasco, compilando e inoltrando a S.EC.AM., per il tramite del Comune, almeno il giorno antecedente, l'apposita scheda di prenotazione conferimento rifiuti.

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 a 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

Sul territorio comunale non è presente un Centro di raccolta.

Tutti i rifiuti vengono raccolti dal gestore Soc. S.EC.AM. SpA.

3.5. Recupero dei servizi

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

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

3.6. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.1), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o

interruzioni del servizio[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
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

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

3.7. Pronto Intervento

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento, pubblicato sul sito del Gestore, gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 – sia da rete fissa che da rete mobile – **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possano generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

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

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

b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

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

S.EC.AM. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo 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.

[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.

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 (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 n. 79 – 23100 Sondrio
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- al numero di fax: 0342 212181
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

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

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- codice Utente reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento;
- indirizzo e codice utenza reperibile nel prospetto riepilogativo delle utenze presente sull'avviso di pagamento;

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:

- all'indirizzo postale: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio
- all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- al numero di fax: 0342 212181
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

S.EC.AM. S.p.A. si impegna a rispondere alla richiesta scritta 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 al seguente link: https://www.secam.net/note-legali-privacy-policy-cookie-policy.html

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

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

S.EC.AM mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al numero verde pubblicato sul sito del Gestore, totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio.

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/

4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo del territorio comunale.

S,EC.AM. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici, garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario. Tale servizio è effettuato, su tutte le strade del territorio comunale, una volta all'anno, a fine inverno, con la sentita necessità di provvedere alla raccolta della sabbia residua gettata sulle strade in occasione delle nevicate e delle gelate;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e sostituzione dei sacchetti.

A seguito di programmazione dell'intervento annuale i gestori comunicano la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi mediante pubblicazione nel proprio sito web. Per quanto riguarda il Comune di Castione Andevenno la pubblicazione avverrà nell'apposita sezione "Trasparenza Gestione Rifiuti"

(http://www.comune.castioneandevenno.so.it/c014015/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/)

Il Comune di Castione Andevenno, con personale proprio, svolge le seguenti attività di pulizia:

- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, parchi e parcheggi;
- svuotamento settimanale di alcuni cestini stradali porta rifiuti e di quelli per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- raccolta foglie.

4.2. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato, S.EC.AM. S.p.A. 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

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 a S.EC.AM. S.p.A.:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

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.

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

4.4. Reclami e richieste scritte di informazione

4.4.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a S.EC.AM. S.p.A. relativo all'attività di lavaggio e spazzamento strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore (*www.secam.net)* e disponibile presso lo Sportello fisico.
Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a S.EC.AM. S.p.A. tramite uno dei seguenti canali:

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

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

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

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

4.4.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

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

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica certificata: segreteria@pec.secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico: Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio

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

4.5. Privacy

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

L'informativa completa è scaricabile al seguente link: https://www.secam.net/note-legali-privacy-policy-cookie-policy.html