

Sommario

Premessa.....	3
Glossario.....	3
1 Informazioni generali.....	7
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.....	7
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti.....	9
1.5.1. Posizionamento della Gestione di GROSOTTO nella matrice degli schemi regolatori.....	9
1.5.2. Schema regolatorio I.....	10
Parte 2 Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti.....	10
2.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	12
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	12
2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione del servizio.....	12
2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche.....	13
2.2 La Tariffa del Servizio.....	14
2.2.1 Come si calcola.....	14
2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento.....	15
2.2.3 Riduzioni tariffarie ed esenzioni.....	15
2.2.4 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	15
2.3 Reclami e richieste scritte di informazione.....	10
2.3.1 Come prestare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni.....	16
2.4 Privacy.....	17
Parte 3 Raccolta e trasporto ei rifiuti urbani.....	18
3.1 Raccolta porta a porta.....	18
3.1.1 Indicazioni generali.....	19

3.2 Servizio di ritiro su chiamata	20
3.3 Centro di raccolta.....	21
3.4 Recupero dei servizi.....	22
3.5 Disservizi.....	22
3.6 Pronto intervento	22
3.7 Reclami e richieste Scritte di informazione	23
3.8 Privacy	24
Parte 4 Lavaggio e spazzamento strade.....	24
4.1 Disservizi	25
4.2 Reclami e richieste scritte.....	25
4.2.1 Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni.....	25
4.3 Privacy	26

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di GROSOTTO, 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 tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza 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 64 del 31.07.2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune di GROSOTTO ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e lavaggio e spazzamento strade (<https://www.comune.grosotto.so.it/c014034/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/carta-qualita>)
- di Società per l'Ecologia e l'Ambiente S.p.A. (di seguito: S.EC.AM. S.p.A.) 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.

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 GROSOTTO sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso con il supporto di ditta specializzata. Il servizio di supporto è, alla data attuale, affidato alla ditta **San Marco SPA** di Lecco – C.F./P.IVA 04142440728 ;
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti** e 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
- dell'**attività di lavaggio e spazzamento delle strade** il Comune stesso

1.4. Principi adottati

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

Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione

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

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

Trasparenza

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

Cortesìa e informazione

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

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

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

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

Professionalità e competenza

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

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

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

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che 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 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 di GROSOTTO nella matrice degli schemi regolatori

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

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di giunta Comunale n° 35 del 31.03.2022 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 per Gestione, 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
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 2.2.4
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e §Parte 3
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)	2.2.1 e § 2.2.2 e § 2.2.4
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	§ 3.2
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.4 e §3.5
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	§ parte3
Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade</i> 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	§0

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

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

PARTE 2

Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti. L'Ente ha affidato alla società **SAN MARCO SPA** di Lecco – C.F./P.IVA 04142440728 l'incarico di supporto per la gestione del tributo Tari e per l'attivazione di tutti gli adempimenti legati all'introduzione del TQRIF; pertanto gli utenti dovranno rivolgersi alla società **SAN MARCO SPA** 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 tramite la società **SAN MARCO SPA** mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:



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. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
lunedì	9.00	12.00	14.00	17.00
martedì	9.00	12.00	14.00	17.00
mercoledì	9.00	12.00	14.00	17.00
giovedì	9.00	12.00	14.00	17.00
venerdì	9.00	12.00	14.00	17.00
sabato	Chiuso			

Inoltre, presso l'ufficio di San Marco sito in Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO - 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, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
--------	-----------	----------	-----------	----------

lunedì	9.00	12.00	14.00	16.00
martedì	9.00	12.00	14.00	16.00
mercoledì	9.00	12.00	14.00	16.00
giovedì	9.00	12.00	14.00	16.00
venerdì	9.00	12.00	14.00	16.00
sabato	chiuso			

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 al Comune di Grosotto per il tramite della ditta San Marco entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile:

- a mano presso l'Ufficio SAN MARCO SPA: Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO
- spedita tramite raccomandata A/R a SAN MARCO SPA: VIA Gorizia, 56 – 23900 Lecco
- inviata tramite mail SAN MARCO SPA: grosotto.imutari@sanmarcospa.it

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet di SAN MARCO raggiungibile al seguente [link](#)- anche in modalità stampabile – e disponibile altresì presso gli sportelli fisici della Società San Marco sito Largo dell'Artigianato, 1 – 23100 SONDRIO e del Comune di Grosotto in via Roma n. 2.

Per essere accolta dal Gestore, la richiesta di attivazione dovrà essere completata in ogni sua parte e corredata dalla documentazione indicata nel modulo.

All'atto della presentazione della richiesta iniziale o di variazione San Marco spa rilascia una ricevuta, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di attivazione del servizio. 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, tramite la Società SAN MARCO comunica al contribuente, entro 30 giorni solari dalla richiesta, la norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente, il codice utente ed il codice utenza attribuito e la data a partire dalla quale è dovuta la TARI. Per l'invio di comunicazioni ed il recapito degli avvisi di pagamento si utilizzano, fatte salve le richieste dei contribuenti in relazione alle modalità di recapito da utilizzare, fonti ufficiali, quali l'indirizzo di residenza anagrafica, il domicilio fiscale, la sede legale risultante nella Camera di Commercio, l'indirizzo risultante dall'anagrafe dei contribuenti (PuntoFisco).

Il Comune, per il tramite di San Marco, 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 al Comune per il tramite della Società San Marco Spa 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 di SAN MARCO raggiungibile al seguente [link](#), anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune, tramite la Società San Marco, trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune o del soggetto affidatario del servizio di supporto 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, tramite la Società San Marco si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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

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

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

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

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto o in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune per il tramite della Società San Marco entro il 30 giugno dell'anno precedente a quello in cui intendono fuoriuscire dal servizio pubblico apposita comunicazione, secondo la modulistica scaricabile dal sito internet di SAN MARCO raggiungibile al seguente [link](#)

Alla comunicazione deve essere allegata idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuali con il/i soggetti/o che effettuano/a l'attività di recupero rifiuti. Tale dichiarazione è valida anche quale denuncia di variazione e ai fini della TARI.

Entro il 31 gennaio di ciascun anno il rappresentante legale/titolare dell'attività deve trasmettere la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo San Marco PEC: lecco@legal.sanmarcospa.it o, in alternativa tramite consegna a mano delle documentazione presso l'Ufficio SAN MARCO Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO.

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, superficie tassabile, tipologia di attività svolta con il relativo codice ATECO;
- 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, per il tramite della Società San Marco comunica l'esito della verifica all'Utente.

L'art 26 del Regolamento TARI ([regolamento TARI](#)) definisce le riduzioni della tariffa.

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 ed è liquidata su base giornaliera.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte nonché al costo del servizio.

La determinazione delle tariffe avviene sulla base del piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani risultanti dal PEF di ogni gestore del ciclo del servizio rifiuti, come in seguito aggregato nel cosiddetto PEF pluriennale, in conformità al nuovo metodo tariffario rifiuti (MTR-2) di cui alla deliberazione n. 363/2021 ed alla determina n. 2/2021 di ARERA.

Alle tariffe è aggiunto il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, applicato nella misura percentuale deliberata dalla provincia sull'importo del tributo.

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.

Le tariffe di riferimento sono articolate in due fasce di utenza, domestica e non domestica, e applicate ai soggetti passivi sulla base dell'inserimento di questi ultimi all'interno della fascia corrispondente. L'Amministrazione Comunale individua la ripartizione dei costi del servizio per ogni fascia d'utenza, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di cui ai commi precedenti.

All'interno di ogni fascia di utenza, determinata ai sensi del comma precedente, l'Amministrazione Comunale stabilisce le tariffe di riferimento per ogni categoria, mediante l'applicazione dei coefficienti di produttività dei rifiuti.

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata mediante la ripartizione dei costi generali del servizio imputati alle utenze domestiche per le superfici complessive delle utenze domestiche.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti, suddivisi in fasce di utenza rapportate a differenti coefficienti di adattamento individuati in base al numero di componenti del nucleo familiare ed alla superficie considerata

I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati nella delibera tariffaria.

La quota fissa della tariffa per le utenze non domestiche è determinata dividendo i costi generali del servizio imputati alle utenze non domestiche, per la superficie complessiva delle utenze non domestiche

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione.

I coefficienti rilevanti nel calcolo della tariffa sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria.

Maggiori dettagli sono reperibili nel Regolamento comunale per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI) reperibile al link ([REGOLAMENTO TARI](#))

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 secondo le scadenze stabilite dal Consiglio comunale.

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

In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari, fermo restando le scadenze di pagamento deliberate del Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi chiamando il n. **0341 361144 INTERNO 4 4**, oppure richiederli tramite posta elettronica all'indirizzo San Marco mail grosotto.imutari@sanmarcospa.it o ritirarli presso l'ufficio San Marco - Largo dell'Artigianato, 1 - Sondrio;

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

- disposizioni di cui all'articolo 17, del D.Lgs. n. 241/1997 (mod. F24)
- tramite la piattaforma dei pagamenti di PagoPA

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 punto 2.2.4.

2.2.3 Riduzioni tariffarie ed esenzioni

1. Per le riduzioni ed esenzioni si rimanda al Regolamento comunale per la disciplina della Tassa sui rifiuti (TARI) reperibile al link ([REGOLAMENTO TARI](#)), in particolare agli artt. 23 , 24 e 25

2.2.4 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 tramite la Soc. San Marco, una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dal sito internet di SAN MARCO raggiungibile al seguente [link](#) e disponibile presso lo Sportello fisico della società San Marco – Largo dell'Artigianato, 1 — SONDRIO presente altresì sul sito del Comune di Grosotto [all'indirizzo link](#).

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune, per il tramite della soc. SAN MARCO SPA, attraverso uno dei seguenti canali:

- a mano presso l'Ufficio SAN MARCO SPA: Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO
- spedita tramite raccomandata A/R a SAN MARCO SPA: VIA Gorizia, 56 – 23900 Lecco
- inviata tramite mail SAN MARCO SPA: grosotto.imutari@sanmarcospa.it
- inviata tramite PEC a SAN MARCO SPA: lecco@legal.sanmarcospa.it

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

- nome, cognome e codice fiscale oppure la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
- 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;
- calcolo che si ritiene corretto con nota esplicativa a supporto o in alternativa le motivazioni/presupposti che consentano la revisione della pratica
- codice Utente (reperibile sulla bolletta TARI);
- indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI).
- Richiesta di rimborso
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune, per il tramite della società SAN MARCO si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 90 giorni lavorativi, riportando la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente, al regolamento ed alla delibera tariffaria, oltre al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la risposta riporta, altresì, l'indicazione del termine entro il quale può essere proposto ricorso e della Corte di giustizia tributaria competente, nonché delle relative forme da osservare per la presentazione del ricorso.
- 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.

Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni fornite dall'utente.

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

2.3.1 Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune, tramite la Società San Marco, un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.grosotto.so.it/c014034/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/reclami>) o dal sito della Società San Marco raggiungibile al seguente [link](#) e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- a mano presso l'Ufficio SAN MARCO SPA: Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO
- spedita tramite raccomandata A/R a SAN MARCO SPA: VIA Gorizia, 56 – 23900 Lecco
- inviata tramite mail SAN MARCO SPA: grosotto.imutari@sanmarcospa.it
- inviata tramite PEC a SAN MARCO SPA: lecco@legal.sanmarcospa.it

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

- nome, cognome e codice fiscale oppure la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
- 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 sulla bolletta TARI);
- indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI).
- Nota esplicativa del reclamo o della richiesta scritta di informazioni

Il Comune, tramite la Società San Marco, si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o dalla richiesta di informazioni.

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 Titolare del Trattamento Dati in quanto titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'informativa completa è scaricabile al seguente link:

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

La Società San Marco spa, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile esterno del Trattamento Dati in quanto è affidataria dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Parte 3

Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, nel Comune di GROSOTTO è titolare delle 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 su tali attività, 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 numero verde pubblicato sul sito del gestore totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00**.

Il numero verde è il seguente:

INSERITE NUMERO VERDE

Inoltre, S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione degli Utenti/Cittadini uno sportello fisico che si trova Sondrio in via Vanoni 79 ed è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sottoindicati **dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00**.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

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

3 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 dal sito web di S.EC.AM. S.p.A. alla

pagina dedicata al Comune di Grosotto., al seguente link (<https://www.secam.net/2013-05-07-13-46-30/raccolte-rifiuti-nei-comuni.html>).

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

3.1.1 Indicazioni generali

Si precisa che la raccolta della frazione indifferenziata viene effettuata dalla S.ec.am. con propri mezzi e personale, mentre la raccolta delle frazioni differenziate viene effettuata direttamente dal Comune di Grosotto tramite mezzi e personale proprie con il supporto di cooperativa esterna.

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta entro le ore 08.00 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 08.00 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 giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

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

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito del Comune di Grosotto al seguente [link](#) oppure sul sito della S.Ec.Am spa al seguente [link](#)

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 (il lunedì)
Esposizione	Tramite sacco nero, a bordo strada
Tipologia rifiuto	A titolo esemplificativo e non esaustivo: carta oleata, plastificata, adesiva, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
Note	Nessuna

Raccolta contenitori per liquidi in plastica

Frequenza	Settimanale (il giovedì)
Esposizione	Tramite sacco di plastica o altro contenitore, 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, 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
Note	Non inserire nel sacco giallo: Giocattoli, posate di plastica e palette/cucchiaini dei distributori automatici custodie cd – dvd, tubetti per conserve, salse, dentifrici

Raccolta lattine in AL e in ACC e ferro

Frequenza	Settimanale (il giovedì)
Esposizione	Tramite sacco di plastica o altro contenitore, a bordo strada
Tipologia rifiuto	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, coperchi dello yogurt, bombolette spray per alimenti e per igiene personale, tappi per bottiglie, coperchi metallici per vasetti di vetro
Note	FERRO : durante la raccolta del mercoledì è possibile conferire solo piccoli oggetti di ferro racchiusi in appositi sacchetti

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Settimanale (il giovedì)
Esposizione	Tramite cartone chiuso o altro contenitore, a bordo strada
Tipologia rifiuto	Giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, sacchetti di carta, cartoncino e cartone di piccole dimensioni, contenitori di pasta, riso ed altri alimenti, scatole per scarpe, fustini per detersivo; contenitori per latte, succhi ed altre bevande
Note	Non inserire nel sacco azzurro: carta oleata, carta plastificata, carta impregnata di residui organici di generi alimentari (es. cartone per la pizza con residui organici)

VETRO

Frequenza	Settimanale (il lunedì)
Esposizione	Tramite contenitori, a bordo strada
Tipologia rifiuto	Bottiglie e vasetti in vetro
Note	Non inserire nel contenitore: tappi delle bottiglie di metallo e di sughero, contenitori in ceramica e maiolica, lampadine, tubi al neon, ceramica, stoviglie in pirex

3.2 Servizio di ritiro su chiamata

S.EC.AM. S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un 1 ritiri annuo per utenza a bordo strada con un limite di 5 pezzi ed un volume massimo cumulato di 2 mc.

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

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	servizio su prenotazione garantito- senza oneri aggiuntivi- per un (1) ritiro annuo a utente
-----------	--

Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	frazione verde (sfalci e potature) Rifiuti metallici – rifiuti ingombranti – RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – rifiuti legnosi – video e tv
Note	NON devono essere presenti rifiuti pericolosi o rifiuti contaminati da materiali pericolosi (ad. es. latte di vernice, solventi, pitture, inchiostri, adesivi, resine, lastre di eternit, ecc.), rifiuti inerti (macerie), terre di scavo, lana di roccia, lana di vetro, materiali isolanti, 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 il numero verde di S.EC.AM. S.p.A



(attivo da ottobre 2023) nel frattempo è possibile contattare il Comune ed grosottoGrosotto al n. 0342.887107 di 800.239.291 di S.EC.AM. S.p.A.

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net di SECAM SPA completare
- tramite sportello online e/o sportello fisico di SECAM Spa Via Vanoni n. 79 – 23100 Sondrio . p.A..PA. completare

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.

3.3 Centro di raccolta

Centro di raccolta

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune si trova in località Coltura di Dentro. I giorni e gli orari di apertura del centro sono i seguenti:

- Mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 10.30
- Sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di tessere identificative rilasciate dal Comune di GROSOTTO
- utenze non domestiche provvisti di tessere identificative rilasciate dal Comune di GROSOTTO;

Si ricorda che la tessera di accesso al centro di raccolta è personale e NON CEDIBILE e può essere utilizzata solo per lo smaltimento dei propri rifiuti.

Per conoscere le tipologie di rifiuti conferibili nel centro di raccolta si rimanda alla lettura del Regolamento comunale, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di GROSOTTO n 39 del 08.11.2019 al seguente link...([regolamento](#)) oppure si invia a contattare il servizio telefonico al n. 0342.887107 int. 2.

3.4 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. per quanto concerne la raccolta indifferenziata e il Comune di Grosotto per le frazioni differenziate garantiscono 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.

3.5 Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§0), in caso di non corretto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

per raccolta sacco nero

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segreteria@secam.net
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: via Vanoni 79 - 23100 Sondrio
- tramite sportello fisico Indirizzo di secam (dove???)

Per raccolta frazione differenziata

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so.it
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Comune di Grosotto, Via Roma n. 23034 Grosotto SO
- tramite sportello fisico presso Ufficio Tributi- Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO
- Telefonando al n. 0342.887107 – ufficio tributi

S.EC.AM. S.p.A. e il Comune di Grosotto CHE si impegnano 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.

3.6. Pronto Intervento

S.EC.AM. S.p.A. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento - pubblicato sui siti web dei Gestori e nel documento di riscossione - gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

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

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

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

S.EC.AM. 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.

3.7. Reclami E Richieste Scritte Di Informazione

3.7.1 Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni

Vedi la sezione [2.3.1 Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni](#)

L'Utente può presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni relativamente all'attività di raccolta e trasporto utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito della San Marco spa o del Comune di Grosotto [web del Comune](#) e disponibile presso lo Sportello fisico presso il Municipio in via Roma n. 2 a Grosotto.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a Comune di Grosotto. tramite uno dei seguenti canali:

a mano Ufficio SAN MARCO SPA: Largo dell'Artigianato, 1 – SONDRIO
posta raccomandata A/R a SAN MARCO SPA:

VIA Gorizia, 56 – 23900 Lecco

e-mail: grosotto.imutari@sanmarcospa.it

scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so.it

scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Comune di Grosotto, Via Roma n. 23034 Grosotto SO

tramite sportello fisico presso Ufficio Tributi- Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto o richiesta di informazioni 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;

codice Utente (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento);

indirizzo e codice utenza (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento).

- Si rinvia alla sezione 2.3

L'Utente può presentare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni relativamente all'attività di raccolta e trasporto utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore e disponibile presso lo Sportello fisico presso il Municipio in via Roma n. 2 a Grosotto.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a Comune di Grosotto. tramite uno dei seguenti canali:

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so.it
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Comune di Grosotto, Via Roma n. 23034 Grosotto SO
- tramite sportello fisico presso Ufficio Tributi- Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto o richiesta di informazioni 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;
- codice Utente (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento);
- indirizzo e codice utenza (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento).

Qualora il reclamo o la richiesta di informazioni riguardi la raccolta della frazione indifferenziata il Comune provvederà, entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento, ad inoltrare a Secam la richiesta; Il Comune entro 5 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della risposta da parte di SECAM provvederà a girare la risposta all'utente.

Il tempo di risposta motivata è pari a trenta giorni lavorativi.

3.8 Privacy

3 Il Comune, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di Responsabile Titolare del Trattamento Dati in quanto titolare dell'attività di raccolta dei rifiuti esercitando, tra l'altro, in proprio la raccolta della frazione differenziata nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. L'informativa completa è scaricabile al seguente link: [link al sito web del Comune.](#)

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 disponibile sul sito web del Gestore.

4 lavaggio e spazzamento strade

Questa sezione 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.

Il servizio viene effettuato dall'operaio comunale coadiuvato, in alcuni periodi dell'anno, dagli operai di una cooperativa alla quale sono state affidati alcuni servizi di supporto durante le operazioni di raccolta dei rifiuti e gestione dell'area raccolta differenziata.

La pulizia avviene sia manualmente che attraverso mezzi motorizzati, allo scopo nel 2020 è stata acquistata una macchina operatrice che svolge anche funzioni relative alla pulizia della strada.

Generalmente nel mese di aprile/maggio, concluso il rischio neve, viene effettuata la pulizia di tutte le strade comunali, lo stesso intervento viene effettuato generalmente anche tra settembre e ottobre.

L'operaio attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare sollevamento di polveri, emissioni di odori sgradevoli e rumori molesti.

Le attività di pulizia delle strade interessano sia le vie e piazze del centro urbano sia le vie e piazze delle frazioni.

l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade è effettuata in economia e per questo, considerando anche l'estensione del territorio di competenza, svolta in base alle necessità rilevate dal personale del Comune.

Avendo a disposizione un solo operaio non è possibile effettuare una programmazione puntuale né in relazione alla tempistica e neppure in relazione alla localizzazione degli interventi.

L'operaio comunale settimanalmente provvede allo svuoto dei cestini dislocati nelle varie aree comunali e allo svuoto dei contenitori per la raccolta delle deiezioni canine.

4.1. Disservizi

Come già indicato nei precedenti paragrafi non è possibile effettuare un calendario o comunque una programmazione delle operazioni di pulizia e lavaggio strade. Qualora l'utente rilevi disservizi particolari potrà segnalarli ai seguenti canali:

- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Comune di Grosotto, Via Roma n. 23034 Grosotto SO
- tramite sportello fisico presso Ufficio Tributi- Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO
- Telefonando al n. 0342.887107

4.2. Reclami e richieste scritte di informazione

4.2.1 Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni

Vedi la sezione [2.3.1 Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni](#)

L'Utente può presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni relativamente all'attività di spazzamento strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito [web del Comune](#) e disponibile presso lo Sportello fisico presso il Municipio in via Roma n. 2 a Grosotto.

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

scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so

scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Comune di Grosotto, Via Roma n. 23034 Grosotto SO

tramite sportello fisico presso Ufficio Tributi- Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto o richiesta di informazioni 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;

codice Utente (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento);

indirizzo e codice utenza (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento).

Si rinvia alla sez. 2.3 L'Utente può presentare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni al Comune di Grosotto relativo all'attività di pulizia delle strade e svuotamento cestini utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore e disponibile presso lo Sportello fisico.

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

- all'indirizzo postale: Via Roma n. 2 -23034 Grosotto SO
- all'indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.grosotto.so.it
- al numero di telefono: 0342.887107 int. 2

L'utente, in alternativa, può anche rivolgersi presso l'ufficio fisico in Via Roma n. 2 durante i seguenti giorni ed orari:

lunedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

martedì dalle ore 14.30 alle ore 16.00

mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

L'utente può scegliere di presentare reclamo scritto o richiesta di informazioni 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 oppure svuotamento cestini;
- codice Utente (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento);
- indirizzo e codice utenza (reperibile nei dati identificativi dell'avviso di pagamento).

Il Comune di Grosotto 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.

4.3. Privacy

Il Comune di Grosotto in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agisce in qualità di titolare del Trattamento Dati in quanto effettua l'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.comune.grosotto.so.it/zf/index.php/privacy/index/privacy>