



## COMUNE DI LOVERO

Provincia di Sondrio

### DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**Numero 36 del 24-05-2024**

**OGGETTO: TQRIF ARERA. APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNITARIA DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI LOVERO. INDICAZIONI A CARICO DELL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.**

L'anno **duemilaventiquattro** addi **ventiquattro** del mese di **Maggio** alle ore **11:37** nella Casa comunale, convocata dal Presidente, si è riunita la Giunta in seduta ordinaria ed in sessione segreta di prima convocazione.

Previo esaurimento delle formalità prescritte dalla normativa vigente, all'appello risultano presenti:

Cognome e Nome	Carica	Presenti	Assenti
SALIGARI ANNAMARIA	SINDACO	X	
PURATTI SILVANO GIUSEPPE	VICE SINDACO	X	
CLEMENTI PAOLO	ASSESSORE		X
Presenti – Assenti		2	1

Assiste alla seduta il SEGRETARIO STEFANIA BESSEGHINI il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, ANNAMARIA SALIGARI – nella sua qualità di SINDACO – assume la presidenza e dichiara aperta la discussione per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

L'identità personale dei componenti, nelle persone del Sindaco Annamaria Saligari e dell'assessore Silvano Giuseppe Puratti in presenza presso la sede comunale, è stata accertata dal Segretario Comunale, presente in videoconferenza, secondo le modalità indicate dal Regolamento per lo svolgimento delle sedute della Giunta Comunale in modalità Videoconferenza, approvato con deliberazione di G.C. n. 33 del 3 maggio 2022.

## LA GIUNTA COMUNALE

**VISTO** l'articolo 1 comma 527 della Legge 205/2017 che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

**VISTA** la Deliberazione 15/2022/R/RIF emanata in data 18 gennaio 2022 e pubblicata in data 21 gennaio, con la quale l'Autorità ha emanato – all'articolo 1 - il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (TQRIF) – Allegato A;

**RILEVATO CHE** l'Allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA, all'articolo 1.1 definisce:

- Ente territorialmente competente: 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;

- Gestore: è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia;

- 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 strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**CONSIDERATO CHE**, nel caso specifico, il Comune di Lovero riveste la duplice funzione di soggetto gestore, deputato alla redazione della Carta della Qualità del Servizio per le attività di propria competenza, e di Ente Territorialmente Competente individuato da ARERA quale soggetto deputato all'approvazione di una Carta della Qualità del servizio unitaria che comprenda i contenuti predisposti da ciascun gestore dell'ambito tariffario;

**RITENUTO**, in analogia con quanto avviene nell'ambito del percorso di definizione del Piano finanziario TARI, di affidare alla scrivente Giunta Comunale il ruolo di Ente Territorialmente Competente;

**TENUTO CONTO CHE** in ottemperanza alla funzione richiamata al punto precedente, lo scrivente organo ha provveduto all'individuazione dello schema regolatorio di cui all'articolo 3.1 dell'Allegato A (TQRIF) che dispone quanto segue: *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito”*;

**OSSERVATO CHE**, con Delibera di Giunta Comunale n. 15 del 24/02/2022 è stato previsto che la gestione del Servizio Rifiuti nel periodo regolatorio 2023-2025 per il Comune di Lovero sia ricompresa nel livello qualitativo minimo “Schema I”;

**CONSIDERATO CHE** tra gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema regolatorio I a cui i gestori del servizio dovranno adeguarsi rientra anche quello di adozione e pubblicazione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF;

**RILEVATA ALTRESÌ** la Raccolta Dati “Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani” recentemente implementata dall’Autorità, avente scadenza il 31 maggio 2024;

**OSSERVATO CHE** il citato articolo 5 dispone quanto segue:

*“5.1 L’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.*

*5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell’articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente”;*

**RECEPITE:**

- al prot. n. 4814 del 16/12/2022 la Carta dei Servizi predisposta dalla Società S.EC.AM. S.p.A., gestore di raccolta e trasporto;

- la Carta dei Servizi predisposta dal Servizio Affari Generali-Entrate Comunali, in qualità di soggetto gestore della tariffa e rapporto con gli utenti, adottata con Determina n. 45 del 08/02/2024 e i contenuti riguardanti l’attività di Spazzamento e lavaggio delle strade successivamente implementati all’interno del documento;

Visto che spetta allo scrivente organo la funzione di approvazione di una Carta della qualità del servizio unitaria che comprenderà dunque quanto richiamato al punto precedente, ferma restando la responsabilità relativa ai contenuti esplicitati nelle due Carte della qualità parziali di cui ai punti precedenti;

**VISTI:**

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- il Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”;
- il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

**RILEVATO CHE** la “Carta della qualità del servizio rifiuti” redatta da ciascun gestore del servizio integrato risulta conforme alle disposizioni sopra richiamate, meglio specificate all’interno della Carta unitaria allegata alla presente, e comprende altresì tutti gli elementi previsti dal TQRIF, fermo restando che lo scrivente ETC ha provveduto, come previsto dall’Autorità, all’integrazione in un unico testo coordinato dei contenuti dei singoli gestori e che rimane in capo ad ARERA l’eventuale segnalazione di elementi che non sono ritenuti perfettamente aderenti alle disposizioni dalla stessa emanate;

**CONSIDERATO CHE** lo scrivente ETC è chiamato altresì ad esprimersi in merito ad eventuali deroghe individuate dall’Autorità nel testo dell’Allegato alla Deliberazione 15/2022 (TQRIF) inerenti alla gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani posizionata nello Schema I, in particolar modo relative a quanto previsto nei seguenti articoli:

*2.3 Laddove l’attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l’Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.*

*2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l’Ente territorialmente competente*

può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

29.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo [rifiuti ingombranti] anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

29.4 In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;

b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

49.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo;

**VISTO** il D. Lgs. n. 267/2000 ed in particolare gli articoli 48 comma 2 e 107;

**RITENUTO** di provvedere in merito;

**ACQUISITO**, ai sensi dell'art. 49, 1<sup>a</sup> comma del D.Lgs. n. 267/2000, del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267 il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Responsabile del Servizio Affari Generali-Entrate comunali;

**AD UNANIMITA' DI VOTI** espressi nei modi e nelle forme di legge;

#### **DELIBERA**

- 1. DI APPROVARE**, sulla base di quanto disposto dall'art. 5 del TQRIF, la Carta della qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti unitaria per il Comune di Lovero per il periodo regolatorio 2023 – 2025, allegata alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;
- 2. DI STABILIRE CHE**, in considerazione della disponibilità per gli utenti del servizio del Comune di Lovero del Centro di raccolta sito in Via alla Piana 1, la raccolta a domicilio su chiamata dei rifiuti ingombranti possa, in deroga a quanto previsto dai commi 29.1 e 29.2 del TQRIF, non essere attivata;
- 3. DI INDIVIDUARE** come soggetto preposto alla ricezione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni relativi al servizio di raccolta rifiuti, il Gestore della Tariffa e Rapporto con gli utenti (individuato nel Servizio Affari Generali-Entrate comunali di questo Comune) che provvederà alla trasmissione degli stessi al soggetto gestore competente;
- 4. DI CONFERMARE** che il Gestore della Tariffa e Rapporto con gli utenti (individuato nel Servizio Affari Generali-Entrate comunali di questo Comune) provvederà all'invio ai contribuenti di un avviso di pagamento della Tassa Rifiuti contenenti i modelli di pagamento in ottemperanza alle scadenze fissate dal Consiglio Comunale relative all'annualità di riferimento;

**DI ESCLUDERE** il Soggetto Gestore della Raccolta dei rifiuti dalla gestione delle richieste di pronto intervento in merito a:

- a) rimozione dei rifiuti abbandonati che presentino criticità in tema di sicurezza, ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitari;
- b) rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità,

per le quali il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo è individuato nel Comune (Responsabile del Servizio Lavori Pubblici-Tecnico Manutentivo).

**6. DI TRASMETTERE** l'allegato alla presente deliberazione a ciascun gestore dell'ambito tariffario per la pubblicazione sui rispettivi siti web ai sensi dell'articolo 3 del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (TITR).

**7. DI DICHIARARE** la presente deliberazione, dovendo procedere in merito, con successiva unanime votazione, immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs.18.08.2000 n. 267.

Deliberazione n. 36 del 24-05-2024

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente  
ANNAMARIA SALIGARI

Il Segretario  
STEFANIA BESSEGHINI

---

Deliberazione dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000 e .ss.mm.ii.

Deliberazione esecutiva ad ogni effetto di legge decorso il decimo giorno di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs n. 267/2000 e.ss.mm.ii.

Il Segretario  
STEFANIA BESSEGHINI

---

**Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. n.82/2005 e ss. mm.ii.**



## COMUNE DI LOVERO

Provincia di Sondrio

**PARERE EX ART. 49 D.LGS. 18 AGOSTO 2000, N.267, SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE RIGUARDANTE: TQRIF ARERA. APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNITARIA DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI LOVERO. INDICAZIONI A CARICO DELL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.**

---

Il sottoscritto, responsabile del Servizio , formula il proprio parere  
Favorevole in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento.

Eventuali note o prescrizioni:

Lovero, 23-05-2024

Il Responsabile del Servizio  
*ANNAMARIA SALIGARI*

---

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.24 del D.Lgs. n.82/2005 e ss.mm.ii.



## COMUNE DI LOVERO

### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Deliberazione di Giunta Comunale n° 36/2024

**OGGETTO: TQRIF ARERA. APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNITARIA DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI LOVERO. INDICAZIONI A CARICO DELL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.**

pubblicata all'albo pretorio di questo ente dal 27-05-2024 al 11-06-2024 ai sensi dell'art. 124 comma i, del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 e dell'art. 32, comma 1, Legge 18.06.2009, n. 69.

Lovero, 27-05-2024

Il Responsabile della Pubblicazione

*DOTT.SSA STEFANIA BESSEGHINI*





Comune di **Lovero**

Provincia di Sondrio

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

# Indice

<u>1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa</u>	3
<u>2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi</u>	4
<u>3. Territorio di riferimento</u>	4
<u>4. Principi di erogazione del servizio</u>	5
<u>5. Gestori</u>	7
<u>6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori</u>	8
<u>7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica</u>	9
<u>8. Modalità di erogazione del servizio</u>	10
<u>8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti</u>	10
<u>8.2. Servizio di gestione dello spazzamento stradale</u>	12
<u>8.3. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti</u>	13
<u>8.4 Pronto Intervento</u>	16
<u>9. Misure per la tutela degli utenti</u>	17
<u>10. Trasparenza</u>	19
<u>11. Privacy</u>	19

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163** “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

**Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

**Legge 14 novembre 1995, n.481** affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

## Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

## 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Lovero che si estende per 13,46 kmq e conta una popolazione pari a 642 abitanti. Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 540 unità.

## 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

### **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.

### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **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.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **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.

## **Tutela dell'ambiente**

I Gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie.

## **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.

## **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.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **Gestore tariffe e rapporti con gli utenti**

Ufficio Tributi del Comune di Lovero

**Indirizzo:** Via Venosta, 1/A – Lovero (SO)

**Orario di apertura al pubblico:**

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

**Telefono:** 0342/77.00.55

**Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa:** 800 239 291

**Email:** [segreteria@comune.lovero.so.it](mailto:segreteria@comune.lovero.so.it) - [protocollo@comune.lovero.so.it](mailto:protocollo@comune.lovero.so.it)

### **Gestore spazzamento e lavaggio delle strade**

Ufficio Tecnico del Comune di Lovero

**Indirizzo:** Via Venosta, 1/A – Lovero (SO)

### **Gestore raccolta e trasporto rifiuti**

SECAM S.P.A.

S.EC.AM mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde **800.919.106**, totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani. Tale numero è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.

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](mailto:segreteria@secam.net)
- Posta elettronica certificata: [segreteria@pec.secam.net](mailto:segreteria@pec.secam.net)
- Sito Web: <https://www.secam.net/>

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione di ARERA 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		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	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>



## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 24/02/2022, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

Obblighi di servizio previsti	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a. <sup>1</sup>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. <sup>1</sup>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione di ARERA 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 8. Modalità di erogazione del 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.

### 8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Nel Comune di Lovero il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per n. 36 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria per quanto riguarda i non residenti, attraverso consegna a mano per i residenti.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa

## 8.2. Servizio di gestione dello spazzamento stradale

Il Comune di Lovero, in qualità di Gestore del servizio di spazzamento e lavaggio stradale, svolge direttamente tutte le attività ordinarie di pulizia manuale delle strade ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali e/o eventuali tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Le attività di pulizia vengono svolte manualmente senza ausilio di mezzi meccanizzati. Nello specifico, le attività sono normalmente svolte con periodicità, per rimozione dal suolo di carte e cartacce che deturpano il decoro e l'aspetto estetico, nonché dello svuotamento dei cestini portarifiuti stradali.

Il Comune attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare l'utilizzo di diserbanti chimici tossici, il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti o l'utilizzo di prodotti disinfettanti tossici per le vie respiratorie di animali e persone.

In ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 42.1 del TQRIF il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio", da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto

a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Si allega alla presente il documento sopra indicato.

### **8.3. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti**

#### **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. (<https://www.secam.net/comuni/lovero/>)
- nella Trasparenza Rifiuti (<https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-raccolta>)

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

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

#### *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 istruzioni presenti nella Trasparenza Rifiuti, alla sezione *"Istruzioni per un corretto conferimento dei rifiuti"*, disponibile al seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/istruzioni>

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani svolte nel Comune di Lovere, suddividendo quelle effettuate direttamente dal Gestore S.EC.AM, da quelle svolte dal Comune. Si invita in ogni modo alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

**Attività di raccolta e trasposto svolte direttamente dal Gestore S.EC.AM.:**

*Raccolta frazione indifferenziata*

Frequenza	Settimanale (mercoledì)
Esposizione	Per utenze domestiche-non domestiche, conferimento tramite sacchi da 50 – 120 lt dotato di tecnologia RFID.
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, 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).  Anche l'umido rientra nella raccolta della frazione indifferenziata.
Note	Nessuna

**Attività di raccolta e trasposto svolte direttamente dal Comune di Lovere:**

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

Frequenza	2 volte al mese al giovedì
Tipologia rifiuto	Plastica
Note	Sacco

*Raccolta carta e cartone*

Frequenza	2 volte al mese al giovedì
Tipologia rifiuto	Carta
Note	Sacco

*Raccolta vetro*

Frequenza	2 volte al mese al martedì
Tipologia rifiuto	Vetro
Note	Contenitore fornito dal comune per la raccolta

La raccolta della carta e della plastica si svolgono a settimane alterne. Qualsiasi ulteriore informazione è disponibile nella sezione trasparenza rifiuti, o contattando il Comune utilizzando i recapiti al capitolo 5.

## **Raccolta di prossimità**

Sono attive nel territorio di Lovero anche le seguenti raccolte:

- *Raccolta farmaci scaduti*: è possibile conferire le pile esauste negli appositi cestini di raccolta per i farmaci posizionati uno davanti all'ambulatorio, che si trova nella piazza del Comune, in Via Venosta 1/a e uno vicino alla Farmacia, in Via Roma 29.
- *Raccolta pile esauste*: è possibile conferire le pile esauste negli appositi cestini di raccolta ECOPILE posizionati uno nella piazza del Comune, in Via Venosta 1/a e uno all'incrocio tra Via S. Rocco e Via Venosta.

Lo svuotamento viene effettuato dall'operaio del Comune 1 volta al mese.

## **Centro di raccolta**

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune si trova in Via alla Piana 1 – Lovero.

### *Giorni e orari di apertura*

- Martedì, mercoledì e giovedì dalle 8:30 alle 12:30;
- Sabato dispari dalle 8:30 alle 11:00.

### *Tipologie di rifiuto*

- Ingombranti:  
massimo 10 utenze/giorno e 1 metro-cubo a utenza previo prenotazione all'indirizzo mail [piattaforma.lovero@secam.net](mailto:piattaforma.lovero@secam.net) da inviare entro il martedì precedente o al n. di telefono 0342-771044.  
Se all'atto della prenotazione si fa presente all'addetto eventuali maggiori necessità, queste verranno gestite in funzione della capacità ricettiva giornaliera autorizzata.
- Altre tipologie di rifiuti:  
non serve la prenotazione
- Rifiuti pericolosi:  
il conferimento dei rifiuti pericolosi deve essere occasionale e saltuario ovvero effettuato per non più di cinque volte l'anno e non deve eccedere la quantità giornaliera di trenta chilogrammi o di trenta litri ad utente.

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) provvisti di modulo rilasciato dal Comune;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (Utenti non domestici) provvisti di modulo rilasciato dal Comune.

## **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 la raccolta domiciliare, per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore.

## **Disservizi**

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - 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 800.919.106
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

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

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

## **8.4 Pronto Intervento**

La rimozione dei rifiuti con le modalità di pronto intervento in urgenza verrà gestita direttamente dal Comune.

Il contribuente dovrà contattare il Responsabile del Servizio Lavori Pubblici-Tecnico Manutentivo, che si attiverà per gestire la specifica problematica.

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

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.



## 9. Misure per la tutela degli utenti

### **Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti indirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definitiva, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;

h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Lovere entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo **protocollo.lovero@cert.provincia.so.it** ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Lovere entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo **protocollo.lovero@cert.provincia.so.it**. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.comune.lovero.so.it/c014038/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/calendario-pulizia>

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

**Allegato 1 alla Carta della qualità del servizio rifiuti - Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti  
E spazzamento stradale**

**PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

ARERA definisce il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio il *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.*

Il presente documento sintetico è stato elaborato sulla base delle disposizioni contenute nell'articolo 42.1 dell'Allegato alla Deliberazione 15/2022 di ARERA.

La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti viene effettuata una volta all'anno in primavera.

Qualsiasi tipo di modifica alla programmazione sopra descritta verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione mediante la presente Carta della qualità resa disponibile presso gli uffici comunali ovvero sul sito internet del Comune.