

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Mura

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	4
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori.....	11
1.5.2. Schema regolatorio I.....	11
A. Obblighi di servizi.....	12
B. Indicatori e relativi standard generali di qualità.....	13
Secoval S.r.l.....	15
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	17
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	17
2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	17
2.2. La Tariffa del servizio.....	18
2.2.1. Cosa è e come si calcola.....	18
2.2.2. Riduzioni tariffarie.....	19
2.2.3. Rateizzazione degli importi addebitati	20
2.2.4. Ritardo o omesso pagamento degli importi addebitati.....	20
Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l.	21

3.1. Servizio di raccolta e trasporto	24
3.1.1. Modalità di raccolta.....	24
A. Raccolta porta a porta.....	24
B. Raccolta stradale.....	26
3.1.2. Consegna delle attrezzature di raccolta	27
3.1.3. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta	27
3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata.....	28
3.1.5. Centro di raccolta.....	28
3.1.6. Interruzioni di servizio	29
3.1.7. Disservizi.....	29
3.1.8. Pronto Intervento.....	30
4.1. Servizio di spazzamento.....	31
4.2. Servizio di lavaggio strade.....	31
5.1. Servizio telefonico.....	32
5.2. Sportello online e sportelli fisici.....	33
5.3. Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.....	33
5.4. Come richiedere la rettifica di importi addebitati.....	34
5.5. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata.....	35
5.6. Come presentare richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	36
5.7. Come segnalare un disservizio.....	36
5.8. Come segnalare situazioni di pericolo	36

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune, 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 cinque sezioni: la prima parte fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA, la seconda, la terza e la quarta sono dedicate alla rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio mentre nella quinta ed ultima sezione sono riportate tutte le modalità di contatto con i Gestori del servizio e di richiesta delle prestazioni per garantire il diritto alla tutela ed alla informazione degli Utenti.

La Carta è stata approvata dal Comune di Mura - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera n.02 del 12.01.2023 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 (il Comune) 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 del Comune: <https://www.comune.mura.bs.it/>
- scaricarla direttamente dal sito del Gestore del servizio “Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia”: www.differenzaincomune.it

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** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **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;
- **CNS** Carta nazionale dei servizi
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **CRS** Carta regionale dei servizi
- **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.;

- **dis Servizio** 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 (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione,

variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Parte 1. Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

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

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

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

1.2. Come si compone il servizio

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

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

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso con il supporto operativo della società **Secoval S.r.l., società pubblica di proprietà dei Comuni e della Comunità Montana Valle Sabbia** (di seguito: Secoval);
- delle **attività di raccolta e trasporto e di lavaggio e spazzamento delle strade** la società **Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l.** (di seguito: SAE), società a partecipazione interamente pubblica le cui quote societarie sono detenute dalla Comunità Montana di Valle Sabbia e dai Comuni di Agnosine, Anfo, Bagolino, Barghe, Bione, Botticino, Capovalle, Casto, Gavardo, Idro, Lavenone, Mura, Muscoline, Odolo, Paitone, Pertica Alta, Pertica Bassa, Preseglie, Provaglio Val Sabbia, Rezzato, Roè Volciano, Sabbio Chiese, Serle, Treviso Bresciano, Vallio Terme, Vestone, Villanuova sul Clisi e Vobarno.

In conformità alla possibilità di deroga prevista dall'articolo 2.4 del TQRIF, l'ETC ha individuato SAE Srl quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti ai punti di contatto con l'Utente ed alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazione con riferimento alle attività di competenza della stessa società.

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 Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

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

Ad ogni quadrante della matrice sono associati obblighi differenti.

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

1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

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

Il Comune, nel ruolo di ETC, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 03 del 30.04.2022.

Pertanto, i Gestori operanti nel Comune sono tenuti a rispettare gli obblighi di servizio ed i profili di qualità previsti per lo **Schema regolatorio I** di cui al TQRIF.

L'ETC non ha individuato obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

1.5.2. Schema regolatorio I

Vengono di seguito sinteticamente descritti - per ciascun servizio - obblighi, indicatori e relativi standard di qualità previsto dall'applicazione dello Schema regolatorio I.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

A. Obblighi di servizi

	OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
PROFILI PER GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO UTENTI	Modalità di attivazione del servizio di cui agli Articoli 6 e 7 del TQRIF	2.1.1
	Modalità di variazione o cessazione del servizio di cui agli Articoli 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 Articoli 13, 17 e 18 del TQRIF	5.3 (reclami e richieste di informazioni) 5.4 (richieste rettifica importi addebitati)
	Obblighi di servizio telefonico di cui agli Articoli 20 e 22 del TQRIF	5
	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
PROFILI PER GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli Articoli 29 e 30 del TQRIF	0
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	3.1.7 e 5.7 (disservizi) 5.6 (ritiro su chiamata)
	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 del TQRIF	Nessuno
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 43 del TQRIF	Parte 4
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	3.1.1
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF	3.1.8 e 0

B. Indicatori e relativi standard generali di qualità

Le Gestioni collocate nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori non sono tenute al rispetto di standard generali di qualità. Tuttavia, si riporta di seguito una descrizione degli indicatori definiti all'interno del TQRIF.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ		
Indicatore	Descrizione indicatore	
PROFILI CONTRATTUALI	<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta
	<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio</i>	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta
	<i>Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta</i>	5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'Utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'Utente, ovvero dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto
	<i>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del gestore del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta
	<i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni</i>	30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta
	<i>Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati</i>	60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del gestore della richiesta scritta di rettifica dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta
	<i>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</i>	240 secondi tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
	<i>Tempo di rettifica degli importi non dovuti</i>	120 giorni lavorativi tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'Utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata
	<i>Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata</i>	15 giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui viene effettuato il ritiro
	<i>Tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi</i>	5 giorni lavorativi tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'Utente e il momento in cui viene risolto il disservizio
PROFILI TECNICI	<i>Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</i>	10 giorni lavorativi, ovvero 15 giorni lavorativi in caso di necessità di effettuare un sopralluogo, tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'Utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura
	<i>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</i>	Rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> ed i servizi programmati
	<i>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti</i>	Rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità
	<i>Durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto</i>	24 ore dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto

<i>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	Pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</i> ed i servizi programmati
<i>Durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	24 ore dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto
<i>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</i>	4 ore tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento

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

Secoval S.r.l.

Come anticipato più sopra, il Comune, titolare dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, è operativamente supportato da Secoval alla quale i cittadini possono rivolgersi per le attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani e di competenza del Comune stesso.

Ragione Sociale: Secoval Srl;

Sede Legale: via Generale Reverberi n°2 a Vestone (BS) – Cap 25070;

P. IVA: 02443420985

Telefono: 03658777

E-mail: info@secoval.it

Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.secoval.it

Sito Web: www.secoval.it

Partecipata dalla Comunità Montana e dai Comuni della Valle Sabbia, costituita nel 2003 e dal maggio del 2009 società a totale capitale pubblico. Le Amministrazioni socie sono: Comune di Agnosine, Comune di Anfo, Comune di Bagolino, Comune di Barghe, Comune di Bedizzole, Comune di Bione, Comune di Botticino, Comune di Calvagese D/R, Comune di Capovalle, Comune di Castelcovati, Comune di Castenedolo, Comune di Casto, Comune di Gavardo, Comune di Idro, Comune di Lavenone, Comune di Manerba D/G, Comune di Mazzano, Comune di Mura, Comune di Muscoline, Comune di Nuvolento, Comune di Nuvolera, Comune di Odolo, Comune di Paitone, Comune di Pertica Alta, Comune di Pertica Bassa, Comune di Preseglie, Comune di Prevalle, Comune di Provaglio V/S, Comune di Rezzato, Comune di Roè Volciano, Comune di Sabbio Chiese, Comune di Salò, Comune di Serle, Comune di Treviso Bresciano, Comune di Vallio Terme, Comune di Vestone, Comune di Villanuova S/C, Comune di Vobarno, Unione della Valtenesi, Bim Valle Camonica, Comunità Montana di Valle Sabbia.

La "mission" di Secoval è incentrata a fornire ai Contribuenti tutti i mezzi possibili e il supporto necessario al pagamento ordinario dei tributi evitando per quanto possibile di arrivare alla fase accertativa e sanzionatoria comunque dovuta dalla Norma in caso di inadempienze nei pagamenti.

Per questo motivo l'attività principale è focalizzata al mantenimento della banca dati e la ricerca dell'esattezza del dato così da fornire richieste di pagamento il più corrette possibili nel minor tempo possibile.

La gestione della tassa rifiuti viene articolata in due macro-attività:

- attività ordinarie, volte principalmente al mantenimento ed aggiornamento della banca dati in modo da garantire correttezza e precisione nelle bollettazioni e negli inviti di pagamento postalizzati;
- attività straordinarie che consistono nel controllo delle dichiarazioni presentate dai contribuenti e/o presenti nella nostra banca dati con l'eventuale emissione di solleciti ed accertamenti per mancati pagamenti o rettifiche di superficie assoggettabile.

Nei Comuni dove vige il prelievo dei rifiuti tramite sistema porta a porta con tariffazione a corrispettivo o puntuale vengono gestite e distribuite le dotazioni all'utenza, abilitate le tessere/ecopass per il centro di raccolta, oltre all'espletamento delle pratiche burocratiche.

Una volta terminata l'attività di verifica ed aggiornamento della banca dati e dopo aver predisposto il piano tariffario sulla base delle indicazioni del Comune, si procede con l'estrazione dal software di tutti i dati necessari per la stampa degli avvisi di pagamento da inviare ai contribuenti. Questa procedura viene effettuata con cadenza semestrale o annuale a seconda di cosa stabilito dai Regolamenti Comunali. Viene garantita l'attività di Front-office presso i Comuni almeno 15 giorni prima della scadenza della rata per offrire spiegazioni o chiarimenti agli utenti.

I pagamenti dei contribuenti vengono eseguiti mediante modello F24 (o in alcuni casi tramite SEDA) ed i relativi file delle rendicontazioni di tali pagamenti vengono scaricati dai Comuni dal portale Puntofisco e successivamente trasmessi ai nostri uffici per il caricamento sulla banca dati.

Le attività straordinarie possono essere genericamente individuate in tutte le elaborazioni ed estrazioni che consentono la verifica delle singole posizioni contributive e l'eventuale emissione di accertamenti in caso di evasione; tali attività possono essere così riassunte:

- Verifica dei pagamenti effettuati rispetto agli importi delle bollette emesse;
- Eventuale emissione di solleciti o di accertamenti per i casi che presentano anomalie;
- Abbinamento identificati catastali alle utenze dichiarate e contestuale verifica delle superfici dichiarate rispetto alle risultanze catastali (indispensabile per il computo corretto della TASI);
- Notifica della variazione di superficie assoggettabile a seguito di accertamento d'ufficio;
- Verifica degli utenti presenti nella banca dati anagrafica rispetto ai contribuenti per evidenziare eventuali casi di evasione con successiva emissione di accertamento;
- Gestione delle date di avvenuta notifica di provvedimenti;
- Gestione degli avvenuti pagamenti relativi a provvedimenti inviati;
- Front-office presso il Comune a seguito dell'invio di comunicazioni e/o accertamenti ai contribuenti per fornire spiegazioni.

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

- posta *P.zza Papa Paolo VI, 1 - 25070 Mura (Brescia)*
- e-mail info@comune.mura.bs.it
- sportello online <https://istanze.prometeo.secoval.it/scelta-ente>

È necessario compilare l'apposito modulo:

- scaricabile dalla home page del sito internet <https://www.comune.mura.bs.it/> del Gestore in cui è reso disponibile in modalità anche stampabile. Il modulo è compilabile anche online;
- disponibile presso gli sportelli fisici.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'Utente.

2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione con le stesse modalità previste per l'attivazione del servizio (vedasi punto precedente).

La documentazione ricevuta dal Comune viene presa in carico con il supporto di Secoval al fine di fornire risposte chiare e comprensibili all'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 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 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 presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire al di fuori del servizio pubblico

devono, ai sensi del decreto-legge 41/21, presentare richiesta al protocollo del Comune entro il 31 maggio di ciascun anno.

Gli effetti relativi a tale richiesta decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Cosa è e come si calcola

La Tassa Rifiuti (TARI) è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, ed è sottoposta a disciplina di cui alla legge 27 dicembre 2013, n. 147, e successive modificazioni ed integrazioni in coerenza con le direttive e definizioni emanate e emanande dall' "Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente" (ARERA). Inoltre la TARI:

- è prevista per la copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani comprensivi dei rifiuti simili ai domestici per natura e composizione avviati allo smaltimento e dei costi relativi ai servizi indivisibili del Comune.
- è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare,
- è determinata dal Comune in relazione al piano finanziario degli interventi relativi al servizio presentato al Comune per le relative approvazioni dai gestori dei servizi
- è articolata in base alle diverse fasce di utenza presenti nel territorio comunale, caratterizzate da un'omogenea produzione quali-quantitativa dei rifiuti urbani. In particolare, il Comune, secondo le modalità stabilite nel proprio Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani ripartisce tra le categorie di utenza domestica e non domestica l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali.

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 di costi di smaltimento.

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie paramtrate al numero degli occupanti.

La quota variabile per le utenze domestiche è determinata ripartendo in maniera uniforme i costi variabili attribuibili alle medesime in relazione al numero degli occupanti dell'alloggio e dei locali.

La quota fissa addebitata alle utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie relative alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione.

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, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione.

I coefficienti rilevanti nel calcolo delle tariffe delle utenze non domestiche sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria con possibilità di derogare ai limiti minimi e massimi.

E' inoltre addebitato il costo degli eventuali servizi richiesti dall'utente nell'importo determinato dal Comune

Il documento di riscossione viene trasmesso agli utenti una volta all'anno con date/scadenza 30 settembre e 30 novembre.

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'Utente almeno una modalità di pagamento gratuita.

L'Utente può pagare la TARI attraverso il modello F24, o in caso di contribuente estero mediante bonifico bancario con credenziali riportate sugli avvisi di pagamento.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte nella Parte 5 della presente Carta.

2.2.2. Riduzioni tariffarie

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 30 aprile di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al Comune idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per il Comune di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i 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) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;

- e) i 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 allegata alla documentazione presentata;
- f) i 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 di cui sopra, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente

2.2.3. Rateizzazione degli importi addebitati

Il gestore garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste nel documento di riscossione come previsto dal Regolamento TARI vigente.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate saranno maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea. Tali interessi non possono essere applicati qualora la soglia del 30% dell'aumento del valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato

In ogni caso, l'importo delle singole rate non potrà essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro.

2.2.4. Ritardo o omesso pagamento degli importi addebitati

Al contribuente che non versa alle scadenze indicate nel Regolamento Comunale le somme dovute è notificato, anche a mezzo raccomandata A.R. o nei casi previsti dalla legge tramite PEC, a pena di decadenza entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, avviso di accertamento per omesso o insufficiente pagamento.

L'avviso indica le somme da versare in unica rata entro sessanta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica, e contiene l'avvertenza che, in caso di inadempimento, si rende dovuta, senza ulteriore atto, la sanzione per omesso pagamento, oltre gli interessi di mora, e si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione.

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l.

Ragione Sociale: Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia Srl;

Sede Legale: via Generale Reverberi n°2 a Vestone (BS) – Cap 25070;

Sede Operativa: via Lama n°34 a Vobarno (BS);

P. IVA: 03597190986

Telefono: 03658777

E-mail: serviziorifiuti@saevallesabbia.it

Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.escocmvs.it

Sito Web: www.saevallesabbia.it

Sito Web dedicato al servizio di gestione dei rifiuti urbani: www.differenzaincomune.it

Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l. (anche SAE Srl) è una società a partecipazione interamente pubblica, le cui quote societarie sono detenute dalla Comunità Montana di Valle Sabbia e dai Comuni di Agnosine, Anfo, Bagolino, Barghe, Bione, Botticino, Capovalle, Casto, Gavardo, Idro, Lavenone, Mura, Muscoline, Odolo, Paitone, Pertica Alta, Pertica Bassa, Preseglie, Provaglio Val Sabbia, Rezzato, Roè Volciano, Sabbio Chiese, Serle, Treviso Bresciano, Vallio Terme, Vestone, Villanuova sul Clisi e Vobarno. Dall'anno 2023 entrerà a far parte della compagine sociale anche il Comune di Botticino.

La Società è stata creata nel 2013 con il compito di gestire gli impianti fotovoltaici delle Amministrazioni Pubbliche, effettuare la gestione calore e realizzare interventi di efficientamento energetico.

I 25 Comuni della Valle Sabbia ed il Comune di Muscoline nell'anno 2017, tramite l'Aggregazione Funzione Rifiuti istituita presso la Comunità Montana di Valle Sabbia, hanno deliberato di affidare "in house providing" a Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l. il servizio di igiene urbana in forma associata.

Successivamente a partire dall'anno 2021, tramite l'Aggregazione Funzione Rifiuti istituita presso la Comunità Montana di Valle Sabbia, anche il Comune di Rezzato ha deliberato di affidare "in house providing" a Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l. il servizio di igiene urbana in forma associata.

Infine, a partire dall'anno 2023 e tramite l'Aggregazione Funzione Rifiuti istituita presso la Comunità Montana di Valle Sabbia, anche il Comune di Botticino ha deliberato di affidare "in house providing" a Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l. il servizio di igiene urbana in forma associata.

Il bacino servito da SAE Srl è caratterizzato dalla particolare morfologia del territorio, in particolare quello della Valle Sabbia, il quale alterna Comuni in zone pianeggianti e molto vicini tra loro a Comuni montani assai distanti l'uno dall'altro e caratterizzati da strade strette non sempre percorribili da mezzi di dimensioni medio/grandi.

Inoltre, dei 28 Comuni serviti si passa da quelli aventi territori molto estesi ma con una popolazione molto contenuta (anche meno di 500 abitanti) sino a Comuni aventi popolazione superiore ai 12.000 abitanti.

Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia S.r.l. inizia la sua attività di gestore del servizio di igiene urbana a partire dal 01/02/2018, con l'introduzione di sistemi di raccolta domiciliari delle principali frazioni di rifiuto.

La Società si occupa principalmente delle seguenti attività:

1. Gestione del servizio rifiuti

I principali servizi erogati dalla Società nei Comuni Soci sono i seguenti:

a) Servizi di base

Sono *Servizi di base* quei servizi che costituiscono il nucleo centrale e principale della gestione. Essi sono rivolti alle utenze dei comuni e svolti con continuità.

In particolare, si considerano servizi di base i seguenti servizi:

1. Raccolta a domicilio ("porta a porta") dei seguenti rifiuti urbani (come classificati alle lettere a), b) ed e) comma 2 dell'art. 184 del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 s.m.i.): frazione indifferenziata del rifiuto urbano (secco residuo);
2. Raccolta a domicilio ("porta a porta") dei seguenti rifiuti urbani (come classificati alle lettere a), b) ed e) comma 2 dell'art. 184 del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 s.m.i.) conferiti in forma differenziata: frazione organica del rifiuto urbano (FORSU);
3. Raccolta tramite cassonetti stradali a movimentazione laterale con sistema di controllo elettronico degli accessi e limitazione ai conferimenti dei seguenti rifiuti urbani (come classificati alle lettere a), b) ed e) comma 2 dell'art. 184 del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 s.m.i.): frazione indifferenziata del rifiuto urbano (secco residuo);
4. Raccolta tramite cassonetti stradali a movimentazione laterale con sistema di controllo elettronico degli accessi e limitazione ai conferimenti dei seguenti rifiuti urbani (come classificati alle lettere a), b) ed e) comma 2 dell'art. 184 del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 s.m.i.) conferiti in forma differenziata: frazione organica del rifiuto urbano (FORSU);
5. Raccolte a domicilio ("porta a porta") in forma differenziata dei seguenti imballaggi oggetto di recupero e riciclaggio ai sensi dell'art. 222 del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 s.m.i. nonché di altre frazioni di rifiuti urbani conferiti in forma differenziata:
 - * carta, cartone e tetrapak;
 - * imballaggi in plastica ed imballaggi metallici in latta e lattine;
 - * imballaggi in plastica;

- * imballaggi in vetro;
 - * imballaggi in vetro e lattine;
 - * scarti vegetali derivanti da manutenzione ordinaria di giardini privati;
 - * tessili sanitari;
6. Raccolte in forma differenziata dei rifiuti prodotti dai mercati settimanali, da sagre, feste, spettacoli viaggianti, manifestazioni ed eventi;
 7. Raccolta differenziata della frazione Verde e Ramaglie con sistema Green Service e container e trasporto presso idoneo impianto di recupero;
 8. Ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti;
 9. Raccolta a mezzo di idonei contenitori e trasporto agli impianti di trattamento, di pile esaurite, farmaci scaduti, oli e grassi vegetali ed animali;
 10. Servizio di trasporto agli impianti di recupero / trattamento / smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti urbani raccolti;
 11. Gestione, custodia e manutenzione ordinaria dei Centri di Raccolta e trasporto dei rifiuti dai Centri di Raccolta agli impianti di recupero / trattamento / smaltimento;
 12. Allestimento dei centri di raccolta tramite il posizionamento di idonei containers e contenitori di varie capienze e tipologie;
 13. Gestione tecnica ed amministrativa dei centri di raccolta;
 14. Pulizia manuale e svuotamento cestini stradali;
 15. Spazzamento meccanizzato programmato o a richiesta;
 16. Raccolta dei RAEE e RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi) tramite Ecomobile;
 17. Altri servizi complementari ai servizi di igiene urbana sopra descritti, quali ad esempio disinfestazioni e derattizzazioni, campagne di sensibilizzazione, distribuzione bidoni, sacchetti ed eco-calendari, informatizzazione del servizio.

b) Servizi opzionali:

Sono servizi opzionali quelli attivabili a richiesta dalle singole Amministrazioni Comunali tra i quali rientrano, a titolo esemplificativo:

- i Servizi di rimozione dei rifiuti abbandonati
- i Servizi di spazzamento meccanizzato con supporto manuale di strade, piazze, parcheggi
- i Servizi di ritiro di rifiuti urbani aventi particolari caratteristiche (carcasse animali, amianto abbandonato, ...);
- i servizi di posizionamento e nolo attrezzature, trasporto e smaltimento/recupero rifiuti in occasione di feste patronali, fiere, eventi, ecc..., su richiesta delle AACC

c) Forniture:

- Fornitura di sacchetti biodegradabili, sacchi in polietilene e sacchetti in carta;
- Fornitura di contenitori per la raccolta dei rifiuti porta a porta funzionali al corretto conferimento;
- Fornitura di cassonetti stradali ed attrezzature previste per lo svolgimento del servizio;
- Fornitura di container ed attrezzature per i Centri di Raccolta;

d) Smaltimenti, trattamenti e recuperi dei rifiuti solidi urbani

La Società, inoltre, oltre all'attività di gestione dei rifiuti urbani, si occupa anche della gestione energia e gestione delle centrali termiche per conto dei Comuni Soci.

3.1. Servizio di raccolta e trasporto

Per tutte le utenze è previsto il servizio di:

- raccolta differenziata porta a porta o stradale;
- gestione dei centri di raccolta;
- micro-raccolte sul territorio.

Su richiesta, il Gestore offre altresì i seguenti servizi:

- raccolta di rifiuti solidi urbani a domicilio: ingombranti, verde, pannolini/pannoloni;
- raccolta e trasporto rifiuti speciali;
- rimozione discariche abusive e prelievo rifiuti abbandonati.

3.1.1. Modalità di raccolta

A. Raccolta porta a porta

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata vengono specificate nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel calendario della raccolta comunale, consegnato annualmente ai cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal sito internet di SAE Srl (www.differenzaincomune.it). Il calendario è comunque a disposizione delle utenze presso lo sportello fisico del Comune.

Nel calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze e modalità delle raccolte;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- orario di esposizione dei rifiuti;
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta;
- orari e giorni di apertura dei centri di raccolta.

Tali informazioni sono inoltre messe a disposizione dei cittadini mediante apposita App denominata RICICLARIO.

Il servizio di raccolta inizia tra le ore 5.00 e le ore 6.30 del mattino e la raccolta viene completata entro le ore 14.00.

Preso visione del calendario, l'Utente espone i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria indicata nello stesso e di norma tra le ore 20.00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 4.00 del giorno di raccolta.

I contenitori carrellati ed i sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, su area pubblica, in luogo ben visibile e senza creare intralcio alla circolazione stradale. Per le utenze isolate non raggiungibili dai mezzi di servizio l'esposizione avviene in luoghi predefiniti da SAE Srl di concerto con l'Amministrazione Comunale e l'Utente stesso (punti di raccolta).

Nel caso in cui il rifiuto esposto non sia conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di SAE Srl, l'irregolarità viene segnalata mediante un adesivo di non conformità applicato sul contenitore stesso.

In tali situazioni l'Utente non può presentare alcuna segnalazione di disservizio ma solo richiedere delucidazioni sulla motivazione della non conformità al numero verde dedicato al servizio. In tali casi non viene effettuato il recupero del rifiuto ma l'utente deve esporlo conforme per la raccolta successiva.

Raccolta multileggero (imballaggio in plastica alluminio acciaio)

Frequenza	Quindicinale
Esposizione	Alternativamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ raccolta in sacchetti di plastica semitrasparenti da 110 lt ▪ bidoni da 240/360 lt
Tipologia rifiuto	Bottiglie di plastica per bevande e liquidi; Piatti e bicchieri di plastica; Pellicole di plastica per imballaggio; Flaconi, tubetti e vaschette per alimenti; Imballaggi in polistirolo in piccole quantità; Tutti i contenitori e imballaggi con i simboli PET, PE; Imballaggi rigidi, semi-rigidi e flessibili in alluminio; Tutti i contenitori e imballaggi con simbolo AL, ACC (latte/lattine);
Note	La differenza della volumetria dipende dalla tipologia di utenza. Per le utenze domestiche è prevista la fornitura di sacchi mentre per le utenze non domestiche la volumetria o la scelta tra bidone e sacchi varia in funzione della produzione attesa dei rifiuti determinata come da Regolamento Comunale del Servizio di Igiene Urbana

Raccolta vetro

Frequenza	Quindicinale
Esposizione	Alternativamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ secchi da 30 lt; ▪ bidoni carrellati da 120/240 lt a norma UNI EN 840
Tipologia rifiuto	Bottiglie e bottigliette in vetro senza tappo; Barattoli e vasi in vetro senza coperchio; Bicchieri in vetro; Vasi e caraffe in vetro

Note	La differenza della volumetria dipende dalla tipologia di utenza. Per le utenze domestiche i bidoni sono da 30 lt mentre per le utenze non domestiche la volumetria varia in funzione della produzione attesa dei rifiuti determinata come da Regolamento Comunale del Servizio di Igiene Urbana
------	--

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Quindicinale
Esposizione	Alternativamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ scatole di cartone ▪ borse di carta ▪ pacchi legati con spago ▪ bidoni carrellati 120/240/360/1100 lt a norma UNI EN 840
Tipologia rifiuto	Giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, poster e fogli in genere; Scatole e scatoloni; Confezioni in cartoncino per alimenti e non; Cartoni in tetrapak per bevande ,(come latte e succhi di frutta);Imballaggi in cartone ondulato; Sacchetti di carta puliti;
Note	I pacchi e gli scatoloni non devono superare i 20 kg I bidoni sono assegnati esclusivamente alle utenze non domestiche e la volumetria varia in funzione della produzione attesa dei rifiuti determinata come da Regolamento Comunale del Servizio di Igiene Urbana

B. Raccolta stradale

Raccolta frazione indifferenziata

	Cassonetti stradali utilizzabili attraverso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ CRS/CNS ▪ badge
Frequenza	Settimanale
Tipologia rifiuto	Carta plastificata o accoppiata con altri materiali, Posate in plastica; Pannoloni, pannolini, assorbenti, Oggetti formati da più materiali, Sacchi per aspirapolvere, Dvd, cd, musicassette e videocassette. Tutti i rifiuti urbani NON oggetto di raccolta differenziata.
NOTE	Per l'esatta ubicazione dei contenitori è possibile far riferimento al sito www.differenzaincomune.it o all'App Riciclario entrando nella pagina del proprio Comune

Raccolta abiti usati

	Postazioni fisse stradali ad accesso libero
--	---

Frequenza	Mensile
Tipologia rifiuto	Abiti usati, scarpe e vestiario
NOTE	Per l'esatta ubicazione dei contenitori è possibile far riferimento al sito www.differenzaincomune.it o all'App Riciclaro entrando nella pagina del proprio Comune

Pile e farmaci

	Contenitori dislocati sul territorio
Frequenza	Ogni due mesi
Tipologia rifiuto	Pile stilo o a bottone utilizzate per telecomandi, giochi, orologi ed altri accessori elettrici ad uso domestico. Farmaci scaduti
Note	Per l'esatta ubicazione dei contenitori è possibile far riferimento al sito www.differenzaincomune.it o all'App Riciclaro entrando nella pagina del proprio Comune

3.1.2. Consegna delle attrezzature di raccolta

Le attrezzature per la raccolta vengono consegnate dal Comune a seguito di attivazione della posizione TARI da parte dell'utenza.

L'utente deve recarsi presso lo sportello del Comune per ritirare la dotazione e le attrezzature necessari per fruire dei servizi che di norma viene consegnata al momento dell'attivazione della propria posizione TARI nel Comune.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari al massimo a cinque (5) giorni lavorativi ed è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente presso lo sportello fisico.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare può variare in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. In tal caso è garantita la consegna delle attrezzature entro 15 giorni dal ricevimento da parte del Comune della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

3.1.3. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere effettuata al Comune, tramite:

- posta all'indirizzo: *Via Lama n°34 – 25079 Vobarno (BS)*;
- e-mail all'indirizzo: serviziorifiuti@saevallesabbia.it
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.escocmvs.it

- sportello fisico;
- sportello online;
- servizio telefonico, contattando il numero verde dedicato.

L'utente dovrà poi recarsi presso lo sportello fisico per la consegna della nuova attrezzatura per la raccolta.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta rifiuti, sia domiciliare che stradale, deve invece essere effettuata con le modalità indicate al successivo paragrafo 5.6.

3.1.4. Servizio di ritiro su chiamata

Il Gestore garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada e con un limite di cinque (3) pezzi per ciascun ritiro.

Esposizione	A bordo strada, al massimo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 pezzi con un volume massimo cumulato pari a 3 mc
Frequenza	Mensile – su prenotazione tramite numero verde o app Riciclarlo
Tipologia Rifiuto	Tutti i rifiuti di rilevanti dimensioni che non possono essere altrimenti differenziati e non possono essere conferiti nel contenitore dell'indifferenziato in dotazione con esclusione dei RAEE. Esempi: Arredamento (mobili, tavoli, sedie, letti, materassi, comodini, cassettiere, specchi, divani, poltrone), serramenti, tapparelle, persiane, tende, mobili da giardino, valigie

3.1.5. Centro di raccolta

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune si trova in *Via San Giovanni snc in Comune di Casto*.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel calendario annuale fornito alle utenze e sono reperibili dal sito internet www.differenzaincomune.it (sito del gestore dei servizi di raccolta predisposto per le utenze) nella pagina dedicata al Comune o sull'App Riciclarlo.

L'accesso al centro è consentito solo a:

- cittadini (utenti domestici) che abbiano la Carta regionale dei servizi ovvero la Carta Nazionale dei Servizi;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (utenti non domestici) muniti di formulario di identificazione del rifiuto, necessario al conferimento, ed iscritte a ruolo TARI del Comune.

I rifiuti conferibili sono:

- ingombranti;
- legno;
- metalli;
- scarti vegetali;

- vetro e vetro in lastre;
- carta/cartoni da imballaggio;
- imballaggi di plastica di grandi dimensioni;
- inerti;
- polistirolo;
- plastiche dure;
- rifiuti RAEE (frigoriferi e condizionatori, televisori e monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, lampade al neon);
- olio minerale;
- olio vegetale;
- toner.

Per accedere è necessario rispettare quanto previsto dal Regolamento di Igiene Urbana del Comune.

3.1.6. Interruzioni di servizio

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* SAE Srl garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio, come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF, 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

3.1.7. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta differenziata a domicilio 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 quanto avvenuto con le modalità indicate nella Parte 5 della presente Carta.

SAE Srl si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

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

3.1.8. Pronto Intervento

SAE S.r.l. mette a disposizione dei cittadini un numero di Pronto Intervento attraverso il quale possono essere segnalare situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente e/o che impattino sulle condizioni igienico-sanitarie e prodotte da rifiuti abbandonati, rifiuti stradali in seguito a incidenti o errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

SAE S.r.l. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 24 ore dalla ricezione della richiesta.

Per maggiori informazioni sul numero di Pronto Intervento si invita a consultare la sezione "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" della presente Carta.

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Il Gestore non dispone di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* nel quale sono descritte, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, in quanto il servizio avviene su richiesta dell'Amministrazione Comunale in funzione delle reali necessità che si evidenziano volta per volta.

4.1. Servizio di spazzamento

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel programma di cui sopra.

L'attività è svolta integrando interventi manuali e meccanici.

Lo svuotamento dei cestini comprende il posizionamento, all'interno dei contenitori, di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna del cestino e l'igiene, sia per l'Utente che per l'operatore. Per il mantenimento della loro funzionalità operativa i cestini sono soggetti a manutenzione ordinaria

Il Gestore garantisce:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ove necessario da ausiliario con soffiatore;
- pulizia dell'area del mercato;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine, svuotamento dei cestini stradali e sostituzione dei sacchetti.

4.2. Servizio di lavaggio strade

Il lavaggio stradale è effettuato contestualmente con il servizio di spazzamento meccanizzato essendo le spazzatrici dotate di serbatoio di acqua.

Parte 5. Tutela dell'Utente e diritto all'informazione

5.1. Servizio telefonico

Il Comune/Secoval e SAE Srl mettono a disposizione degli utenti un unico numero verde totalmente gratuito, sia da telefono fisso che da mobile, a cui i Cittadini possono rivolgersi per richiedere informazioni sul servizio, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Gli operatori che rispondono al numero verde, una volta individuato l'attività del servizio oggetto della telefonata dell'Utente pervenuta, inoltrano la chiamata al Gestore competente che provvederà a fornire le informazioni richieste e/o ad attivare la prestazione richiesta.

In particolare:

- il Comune, per il tramite di Secoval, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe si occuperà di tutte le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio oltre a tutto quanto riguarda gli aspetti tariffari;
- SAE, in qualità di gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, si occuperà di tutte le richieste inerenti al servizio erogato agli utenti.

Il numero verde

800 816 884

è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

In particolare, attraverso il numero verde l'Utente può ricevere informazioni e istruzioni in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto-compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

5.2. Sportello online e sportelli fisici

Il Comune, tramite Secoval, e SAE mettono a disposizione degli Utenti, uno **sportello online**, attraverso cui l'Utente può richiedere assistenza utilizzando anche apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'Utente di inoltrare:

- reclami;
- richieste di rettifica;
- richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- richieste di informazioni;
- richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio;
- richieste di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- segnalazioni per disservizi;
- richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

In particolare:

- il Comune, per il tramite di Secoval, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe si occuperà di tutte le richieste pervenute tramite lo sportello on line e relative ad attivazione, variazione e cessazione del servizio oltre a tutto quanto riguarda gli aspetti tariffari;
- SAE, in qualità di gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, si occuperà di tutte le richieste pervenute tramite lo sportello on line e relative al servizio erogato agli utenti.

Lo sportello on line è accessibile:

- dalla home page del sito internet di SAE Srl – www.diffenezaincomune.it
- dalla home page del sito internet di Secoval Srl – www.secoval.it ;

5.3. Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni relativi:

- **all'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti**
 - accedendo all'indirizzo <https://assistenza.secoval.it/> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune;
 - recandosi presso lo Sportello fisico (nei comuni ove presente);

ed inviandoli al Comune attraverso una delle seguenti modalità:

- poste elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.comune.mura.bs.it
- posta ordinaria all'indirizzo P.zza Papa Paolo VI, 1 - 25070 Mura (Brescia)

- all'**attività di gestione della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade** compilando i moduli dedicati scaricabili dalla home page del sito internet di SAE Srl (www.differenzaincomune.it) ed inviandoli a SAE Srl attraverso una delle seguenti modalità:
 - poste elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.escocmvs.it;
 - mail: serviziorifiuti@saevallesabbia.it;
 - posta ordinaria all'indirizzo: via Generale Reverberi n°2 – cap. 25070 - Vestone (BS);

In entrambi i casi i moduli sono compilabili anche tramite Sportello online di cui al precedente paragrafo.

L'Utente può trasmettere un reclamo scritto ai Gestori anche senza utilizzare gli appositi moduli dedicati, purché la comunicazione contenga almeno i campi obbligatori sotto riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'Utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice Utente (*reperibile sulla bolletta della TARI*);
 - l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta della TARI*).

Per le comunicazioni di cui sopra ricevute dagli Utenti, i Gestori garantiscono risposte motivate, complete, chiare e comprensibili,

I Gestori si impegnano a rispondere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, a reclami scritti e richieste di informazioni.

5.4. Come richiedere la rettifica di importi addebitati

L'Utente può richiedere la rettifica degli importi addebitati effettuando una richiesta accedendo all'indirizzo <https://assistenza.secoval.it/> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune.

L'Utente può inviare al Gestore la richiesta purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;

- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice Utente (*reperibile sulla bolletta della TARI*);
- l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta della TARI*);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

In relazione alle richieste ricevute dagli Utenti, il Comune con il supporto di Secoval si impegna a formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica.

Inoltre, il Gestore si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente.

Gli importi vengono ri-addebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta l'accredito entro i 60 giorni lavorativi di cui sopra.

5.5. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata

L'Utente può prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:

- contattando il servizio telefonico – numero verde;
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica serviziorifiuti@saevallesabbia.it ;
- tramite app Riciclario;
- presentandosi presso lo sportello fisico.

Il servizio è garantito ai soli utenti in regola con il pagamento della TARI.

5.6. Come presentare richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiederne la riparazione o sostituzione tramite:

- posta all'indirizzo: via Generale Reverberi n°2 – cap. 25070 - Vestone (BS);
- e-mail all'indirizzo: serviziorifiuti@saevallesabbia.it
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.escocmvs.it
- sportello fisico;
- sportello online;
- servizio telefonico, contattando il numero verde dedicato.

5.7. Come segnalare un disservizio

In caso di non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade che provochi disagio o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose, l'Utente può presentare a SAE Srl una segnalazione per disservizio tramite:

- posta all'indirizzo: via Generale Reverberi n°2 – cap. 25070 - Vestone (BS);
- e-mail all'indirizzo: serviziorifiuti@saevallesabbia.it
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.escocmvs.it
- sportello fisico: ubicato in via Lama n°34 a Vobarno e che osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30;
- sportello online;
- servizio telefonico, contattando il numero verde dedicato.

5.8. Come segnalare situazioni di pericolo

Per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, SAE Srl mette a disposizione dei propri Utenti un numero di Pronto Intervento gratuito, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che mobile con passaggio diretto ad un operatore di centralino di Pronto Intervento o ad un operatore di Pronto Intervento.

Numero di Pronto Intervento: 800 816 894

Attraverso questo numero, gli utenti possono effettuare 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;
- la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.