

Prot. n. 5090/24/ad  
Sondrio, lì 16 aprile 2024

Spett.le  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
ARERA  
Piazza Cavour 5 - 20121 – Milano

**Oggetto:** relazione ai sensi del comma 58.2 dell'allegato A alla DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF).

Il sottoscritto Nicola Perregrini, nato a Sondrio (SO) il 28/04/1962, residente a Buglio In Monte (SO) in Via Bugo n. 33, in qualità di legale rappresentante della Società S.EC.AM S.P.A., con sede in Sondrio, via Vanoni, 79, codice fiscale 80003550144 e P. IVA 00670090141, di seguito "Gestore",

- ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di rilascio di dichiarazioni mendaci e/o formazione di atti falsi e/o uso degli stessi,
- visto il posizionamento della gestione dei rifiuti urbani nello **SCHEMA REGOLATORIO I** da parte dell'ETC competente,

dichiara che, a far data dal 01/01/2023, il Gestore, in qualità di gestore della raccolta e trasporto e gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, rispetta gli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'allegato A alla DELIBERAZIONE 18 GENNAIO 2022 15/2022/R/RIF REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF), ovvero:

Obblighi di servizio tabella 2
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni (in virtù della deroga di cui al comma 2.4)
Obblighi di servizio telefonico
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

**Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione nel bacino della provincia di Sondrio.**

È stata adottata e pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al comma 5.1, conforme alle disposizioni del TQRIF, indicante il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenente, 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.

**Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni**

È stata predisposta idonea procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione in conformità con quanto previsto dal Titolo III del TQRIF.

**Obblighi di servizio telefonico**

È stato messo a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare; il numero verde è 800.919.106.

**Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi**

In qualità di gestore della raccolta e trasporto la Società garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio su chiamata attraverso i canali previsti dalla regolazione nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo VI del TQRIF.

**Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

In qualità di gestore della raccolta e trasporto la Società garantisce all'utente la gestione delle segnalazioni di disservizio e le richieste di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare ricevute dagli utenti attraverso i canali previsti dalla regolazione nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo VII del TQRIF.

**Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**

La Società ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato e garantendone l'aggiornamento nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo VIII del TQRIF.

**Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto**

La Società ha predisposto un Programma delle attività di raccolta e trasporto, calendario, da cui è possibile evincere, per ciascun Comune su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, 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 di raccolta e trasporto, saranno opportunamente tracciate e sottoposte all'approvazione dall'Ente territorialmente competente nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo VIII del TQRIF.

#### **Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade**

La Società 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 di raccolta e trasporto, saranno opportunamente tracciate e sottoposte all'approvazione dall'Ente territorialmente competente nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo IX del TQRIF.

#### **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

È stato messo a disposizione il numero verde 800.604.905 pubblicato sulla Carta della qualità e sul nostro sito, gratuito e dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento a cui l'utente può rivolgersi per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio nel rispetto degli obblighi previsti dal Titolo X del TQRIF.

Distinti saluti.



S.E.C.A.M. S.p.A.

## **Relazione circa gli adempimenti previsti dalla delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif**

Il Comune di Sondrio con delibera di Giunta comunale numero 77 del 20.04.2022 che ha statuito che lo scrivente Comune si situa, a decorrere dal 01.01.2023, nello schema regolatorio/quadrante numero 1 – livello qualitativo minimo, con i conseguenti e cogenti obblighi di qualità contrattuale e tecnica cui devono adeguarsi, nel rispetto del Tqrif, i gestori dei singoli servizi che compongono e partecipano al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

I gestori coinvolti sono individuabili in:

Servizio Tributi del Comune di Sondrio per quanto attiene le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

S.EC.AM Sondrio per l'attività di spazzamento e lavaggio strade e raccolta e trasporto rifiuti.

Quest'ultima ha dichiarato di aver provveduto al caricamento della dichiarazione per gli obblighi di servizio di propria competenza.

In base alla deliberazione ARERA 015-22 del 18 gennaio 2022 è previsto in capo agli gestori l'obbligo di inviare una relazione sul rispetto degli adempimenti in tema di qualità contrattuale e tecnica del servizio entro il 31 maggio 2024 attraverso il portale messo a disposizione dell'Autorità.

Di seguito si riportano le risultanze dell'analisi effettuata, con riferimento al periodo 01/01/2023-31/12/2023.

### **Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Nello schema regolatorio I non sono applicabili

Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente TQRIF riportata di seguito con indicazione della raggiunta conformità.

## APPENDICE I

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	<b>Schema I</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI unica
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	SI per l'attività di gestione tariffe e rapport con l'utenza
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI per l'attività di gestione tariffe e rapport con l'utenza
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 per l'attività di gestione tariffe e rapport con l'utenza
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22	n.a <sup>2</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	SI per l'attività di gestione tariffe e rapport con l'utenza
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	SI per l'attività di gestione tariffe e rapport con l'utenza
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	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all' Articolo 32	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all' Articolo 35.1	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' Articolo 35.2	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade
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.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all' Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all' Articolo 42.1	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all' Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all' Articolo 48	A carico del gestore del servizio di raccolta e spazzamento strade

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.





# *Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*

## **RICEVUTA DI INVIO TELEMATICO DI DATI**

L'Operatore Comune di Sondrio, P.IVA 00095450144 ha fornito in data 27/05/2024 i dati relativi alla raccolta Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti, Anno solare 2023.

L'operazione è stata registrata con il numero progressivo:

**2024 - 79498**

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 65, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, l'invio telematico dei dati è stato effettuato da cristina casali, Cod. Fiscale CSLCST66E45F205A.

*Questo documento è stato prodotto automaticamente il 27/05/2024 - 15:21:39.*