



COMUNE DI CASTELCOVATI

(Provincia di Brescia)

## **Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

# Sommario

---

Premessa.....	4
Glossario .....	5
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	9
1.2. Come si compone il servizio.....	9
1.3. Chi sono i Gestori del servizio.....	10
1.4. Principi adottati .....	10
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti.....	12
1.5.1. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori .....	12
1.5.2. Schema regolatorio I .....	13
Obblighi di servizi .....	13
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	14
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	14
2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio .....	15
2.1.3. Richiesta di conferimento al di fuori del servizio pubblico.....	16
2.2. La Tariffa del servizio .....	16
2.2.1. Cos'è e come si calcola.....	16
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento.....	17
2.2.3. Riduzioni e agevolazioni tariffarie .....	18
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati.....	19
2.2.5. Rettifica di importi non dovuti.....	20
3.1. Raccolta porta a porta .....	21
3.1.1. Indicazioni generali .....	22
3.2. Attrezzature di raccolta .....	26
3.2.1. Consegna .....	26
3.2.2. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta.....	26
3.3. Servizio di ritiro su chiamata .....	26
3.4. Altri servizi di raccolta rifiuti .....	27

3.5. Centro di raccolta (ECOSEIB SRL).....	28
3.6. Recupero servizi di raccolta .....	29
3.7. Disservizi raccolta rifiuti.....	29
3.8. Pronto Intervento in caso di pericolo.....	30
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	31
4.2. Recupero servizi di spazzamento .....	32
4.3. Disservizi di spazzamento.....	32
5.1. Servizio telefonico (call center).....	33
5.2. Sportelli fisici .....	34
5.3. Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni .....	34
5.4. Come richiedere la rettifica di importi addebitati .....	35
5.5. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata .....	36
5.6. Come presentare richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	37
5.7. Come segnalare un disservizio .....	37
5.8. Come segnalare situazioni di pericolo.....	37

# Premessa

---

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel **Comune di Castelvoti**, 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 e 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.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con ECO.S.E.I.B. S.r.l. e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Per effetto della deliberazione della Giunta Comunale n. 40 del 08/04/2022 il Comune ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

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 e di richiesta delle prestazioni per garantire il diritto alla tutela ed alla informazione degli Utenti.

La Carta è valida fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani).

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 web:

- del Comune <https://www.comune.castelvoti.bs.it/>;
- di Secoval S.r.l. (di seguito: Secoval) che, per conto del Comune, gestisce alcune attività operative afferenti al ruolo di Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti all'indirizzo <https://www.secoval.it>;
- Ecoseib S.r.l. Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del lavaggio e spazzamento delle strade, <https://ecoseibsr.l.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 e s.m.i.;
- **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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;

- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **ecocalendario** è il calendario delle attività di raccolta e trasporto e di lavaggio e spazzamento delle strade previste sul territorio nonché guida di sintesi per tutti i servizi e le informazioni legate alla gestione integrata dei rifiuti sul territorio comunale, reso disponibile annualmente a tutti gli utenti e consultabile sui siti internet dei gestori
- **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;
- **raccolta domiciliare:** i contenitori dei rifiuti (bidoni, sacchi, rastrelliere, ecc.) vengono posizionati di fronte alla residenza o al negozio dagli utenti in giorni e orari prestabiliti e svuotati (o prelevati se in sacchi) manualmente o con idonei mezzi attrezzati, a cura del gestore
- **raccolta stradale:** gli utenti conferiscono i rifiuti in cassonetti che sono posizionati al servizio di più unità abitative o di produttori "professionali" e che vengono svuotati con idonei mezzi a cura del gestore
- **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 183, comma 1, lett. B-ter 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 da 639 a 668, 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 (elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- **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.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.



# Parte 1. Informazioni generali

## 1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

---

Ai sensi del Decreto Legge 138/2011, le 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 Ente Territorialmente Competente (ETC) per l'area che coincide con i propri confini geografici.

## 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, di gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, di promozione di campagne ambientali, di prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

## 1.3. Chi sono i Gestori del servizio

---

Nel **Comune di Castelcovati** 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);
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** la Società Ecoseib S.r.l.

## 1.4. Principi adottati

---

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

### Eguaglianza e imparzialità

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

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

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

### Qualità e sicurezza

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

### Continuità del servizio

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

### Partecipazione

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

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

#### Trasparenza

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

#### Cortesìa e informazione

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

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

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

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

#### Efficacia ed efficienza

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

#### Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

#### Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

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

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori di cui all'art. 3 del TQRIF. Fonte: ARERA

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

Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'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 nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al **Comune di Castelvovati** 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 della Giunta Comunale n° 40 del 08/04/2022.

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 o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

## 1.5.2. Schema regolatorio I

Vengono di seguito sinteticamente descritti gli obblighi di servizio previsti dall'applicazione dello Schema regolatorio I del TQRIF.

Per ulteriori informazioni sui temi qui riportati e correlati agli altri Schemi Regolatori introdotti dalla regolazione di ARERA, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web della stessa Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

### Obblighi di servizi

Ai sensi dell'articolo 5 del TQRIF, il Comune di Castelvovati in quanto ETC, ha adottato e approvato, integrando i contenuti delle singole gestioni, la presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, relativamente al corrispondente obbligo minimo previsto per tutti gli schemi regolatori, dandone inoltre adeguata pubblicità sui siti web di ciascun gestore dei singoli servizi. Inoltre, si riportano gli ulteriori obblighi minimi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I contenuti nella presente Carta, rispetto alla sintesi che segue:

	<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO</b>	<b>Paragrafo nella presente Carta della qualità del servizio</b>
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	3.2.2
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	3.7 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 42.1 del TQRIF	
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF	0

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

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti - attraverso operatori SECOVAL - e ad esso gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- comunicare eventuali variazioni anagrafiche con impatto sul servizio;
- chiedere la variazione del servizio;
- chiedere informazioni circa la TARI, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti o richieste di informazioni afferenti all'attività di gestione della tariffa in capo al Comune;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali.

Le modalità con cui gli Utenti possono contattare il Comune sono illustrate nel Parte 5 della presenta Carta.

### 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 dal Richiedente al COMUNE entro sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- Posta: [protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it)
- e-mail: [protocollo@comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@comune.castelcovati.bs.it)
- sportello fisico TARI ubicato presso il Municipio in Via Chiari 60, il martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e mercoledì dalle 9.00 alle 12.
- 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.castelcovati.bs.it>) del Gestore in cui è reso disponibile in modalità anche stampabile.
- 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.

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

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al COMUNE entro sessanta (60) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione con le stesse modalità previste per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo 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.

Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'art. 238, comma 10 del decreto legislativo 152/06, ovvero di conferimento parziale o totale al di fuori del servizio pubblico, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa comunicazione salvo esito positivo della verifica successivamente operata dal Comune sulla documentazione attestante l'effettivo conferimento al di fuori del servizio pubblica trasmessa dall'Utente secondo quanto previsto nel successivo paragrafo.

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 60 giorni. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni solari dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

## 2.1.3. Richiesta di conferimento al di fuori del servizio pubblico

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21, presentare apposita comunicazione al COMUNE entro il 30 giugno di ciascun anno - attraverso il modulo dedicato e disponibile presso lo sportello fisico e sul sito internet del Comune - con effetto dal 1° Gennaio dell'anno successivo, con inoltro alla PEC del Comune. La scelta di ricorrere al mercato in luogo del servizio pubblico copre un periodo non inferiore a due anni (dall'art. 238, comma 10, D. Lgs. 152/2016), come modificato dalla Legge 118/2022.

## 2.2. La Tariffa del servizio

---

### 2.2.1. Cos'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 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, da una quota variabile calcolata, ragguagliata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotto in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, e da una **quota variabile** misurata, ragguagliata alla quantità di rifiuto secco indifferenziato prodotto da ciascuna utenza e al costo unitario di gestione del medesimo rifiuto.



**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 parametrate al numero degli occupanti.

**La quota variabile calcolata della tariffa per le utenze domestiche** è rapportata ai costi variabili riferiti alle utenze domestiche, al netto dei costi relativi al rifiuto secco indifferenziato, mentre **la quota variabile misurata** è rapportata al rifiuto secco indifferenziato conferito dalla singola utenza e al costo di conferimento, fermo restando l'addebito del livello minimo di conferimento. Il volume dei sacchetti e dei contenitori utilizzati da ciascuna utenza è trasformato in unità di peso tramite idonei coefficienti di compattazione, determinati per le diverse tipologie di contenitore sulla base di campioni rappresentativi, rilevati di norma con cadenza annuale.

**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 calcolata della tariffa per le utenze non domestiche** è rapportata ai costi variabili riferiti alle utenze non domestiche, al netto dei costi relativi al rifiuto secco indifferenziato, mentre **la quota variabile misurata** è rapportata al rifiuto secco indifferenziato conferito dalla singola utenza e al costo di conferimento, fermo restando l'addebito del livello minimo di conferimento.

Il volume dei sacchetti e dei contenitori utilizzati da ciascuna utenza è trasformato in unità di peso tramite idonei coefficienti di compattazione, determinati per le diverse tipologie di contenitore sulla base di campioni rappresentativi, rilevati di norma con cadenza annuale.

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.

Per ogni rimando agli aspetti tariffari e per eventuali ulteriori approfondimenti si prega di consultare il REGOLAMENTO TARI e/o riferirsi al sito istituzionale ([www.comune.castelcovati.bs.it](http://www.comune.castelcovati.bs.it)).

## 2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una volta all'anno con 2 scadenze fissate il 16 giugno e 16 Dicembre, salva diversa determinazione stabilita nella deliberazione di approvazione delle tariffe.

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 fornite dal Comune.

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.

## 2.2.3. Riduzioni e agevolazioni tariffarie

1\_La TARI si applica in misura ridotta del 30%, nella parte fissa e in quella variabile, alle **utenze domestiche** a disposizione dei soggetti non residenti nel Comune di Castelcovati utilizzate per un periodo, anche non continuativo, inferiore a 180 giorni nell'anno. L'utilizzo non continuativo potrà essere soggetto a verifiche d'ufficio.

2\_**Le utenze non domestiche** che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 Marzo 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 allegate 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.

3\_Agli utenti domestici in condizioni economico-sociali disagiate è applicato il bonus previsto dall'art. 57-bis, d.l. 124/2019, convertito dalla legge 157/2019, in conformità alle prescrizioni e con le decorrenze stabilite dell'Autorità o le di regolazione per energia, reti e ambiente.

4. La copertura delle agevolazioni previste dal presente articolo è disposta attraverso apposite autorizzazioni di spesa ed è assicurata ricorrendo a risorse derivanti dalla fiscalità generale del Comune.

Per eventuali ulteriori approfondimenti si prega di consultare il REGOLAMENTO TARI e/o riferirsi al sito istituzionale ([www.comune.castelcovati.bs.it](http://www.comune.castelcovati.bs.it)).

## 2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

1. La TARI è versata in due rate, con facoltà di versare l'imposta complessivamente dovuta in unica soluzione entro la scadenza della prima rata. Le scadenze delle rate sono fissate di regola al 16 Giugno e al 16 Dicembre di ogni anno, salva diversa determinazione stabilita nella deliberazione di approvazione delle tariffe. È comunque consentito il pagamento in un'unica soluzione entro il 16 Giugno di ciascun anno.
2. Qualora alla scadenza della prima rata non fossero state ancora deliberate le tariffe per l'anno di riferimento, si applicano le tariffe in vigore l'anno precedente, con conguaglio sulla seconda rata.
3. Il comune trasmette ai contribuenti, anche per posta semplice, invito di pagamento che indica le somme da versare, le scadenze e le modalità di pagamento, con allegato il modello di pagamento precompilato.
4. Il versamento della TARI è effettuato secondo le disposizioni di cui all'art. 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (modello F24), ovvero con le modalità di pagamento indicate per l'anno di riferimento nella delibera di approvazione delle tariffe.
5. Il contribuente in regola con i versamenti può richiedere, indicandone le ragioni ed entro la scadenza del versamento, la rateizzazione dei pagamenti degli avvisi di pagamento, di avvisi di accertamento e relativi accessori.
6. La rateizzazione viene concessa dal Funzionario Responsabile, previa presentazione di istanza attraverso l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli fisici e sul sito del Comune entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, inviando la documentazione all'indirizzo e-mail [protocollo@comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@comune.castelcovati.bs.it)
7. Il numero massimo di rate concedibili è pari a:
  - fino a 100 euro nessuna rateizzazione;
  - Da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
  - Da euro 500,01 a euro 3.000 da cinque a dodici rate mensili;
  - Da euro 3.000,01 a euro 6.000 da tredici a ventiquattro rate mensili;
  - Da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
  - Oltre euro 20.000,01 da trentasette a quarantotto rate mensili;
8. Qualora l'importo complessivo oggetto di rateizzazione sia superiore ad € 6.000 il riconoscimento di tali benefici è subordinato alla presentazione di idonea garanzia mediante polizza fidejussoria o fidejussione bancaria, che copra l'importo totale, comprensivo di qualsiasi onere, valida per tutto il periodo di rateizzazione, e, contenente tra le clausole la rinuncia espressa

al beneficio della preventiva escussione. La polizza fidejussoria deve essere rilasciata da prima compagnia accettata dal Comune.

### 2.2.5. Rettifica di importi non dovuti

A seguito di richiesta scritta da inoltrare all'indirizzo e-mail [protocollo@comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@comune.castelcovati.bs.it) utilizzando il modulo dedicato disponibile sul sito del comune o presso lo sportello fisico ovvero in forma libera pur nel rispetto dei contenuti riportati nel predetto modulo - e verificata la correttezza della pratica, è possibile ottenere l'eventuale rettifica di importi non corretti con uno storno direttamente nella prima bolletta utile.

# Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, ECO S.E.I.B., nel Comune di Castelcovati, è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero:

- raccolta porta a porta (frazione indifferenziata secca residua, carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e lattine di metallo, frazione organica);
- raccolta porta a porta delle frazioni da manutenzione del verde privato;
- raccolta porta a porta dei rifiuti tessili sanitari;
- raccolta domiciliare dei rifiuti solidi ingombranti;
- gestione del centro di raccolta;

Con riferimento a tali attività, gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi a ECO S.E.I.B. per, a solo titolo di esempio non esaustivo, chiedere informazioni, presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro rifiuti ingombranti su chiamata.

Le modalità con cui gli Utenti/Cittadini possono contattare i Gestori vengono illustrate nel Parte 5 della presente Carta.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: ECO S.E.I.B. s.r.l.
- sede Legale: Via Gen. G. Azzaro n.25 – 97010 – Giarratana (RG)
- sede operativa: Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A – 21051 Arcisate (VA)
- P. IVA: 01438530881
- telefono: 0300970628 - 3917547599
- e-mail: [ecoseibsrl.bs@virgilio.it](mailto:ecoseibsrl.bs@virgilio.it)
- posta elettronica certificata: [ecoseibsrl@ecert.it](mailto:ecoseibsrl@ecert.it)
- sito Web: <https://ecoseibsrl.it>

## 3.1. Raccolta porta a porta

---

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nell'*Ecocalendario* della raccolta rifiuti, reso disponibile annualmente ai cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal medesimo sito internet.

Nell'*Ecocalendario* sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze e modalità delle raccolte;
- variazioni sul calendario per recupero festività;

- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

### 3.1.1. Indicazioni generali

Presa visione dell'*Ecocalendario*, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 18.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.

Si sintetizza lo schema base di riferimento dei servizi di raccolta rispetto ai contenitori:

<b>RACCOLTA</b>	<b>CONTENITORI*</b>
FRAZIONE INDIFFERENZIATA	Contenitore con microchip per la contabilizzazione degli svuotamenti da lt.40. Colore grigio
FRAZIONE ORGANICA	Contenitore in plastica con coperchio e manico con dispositivo anti randagismo lt. 25 con obbligo di utilizzo di sacchetti in carta 8-10 lt biodegradabili. Le utenze hanno a disposizione anche un bidoncino areato da lt. 10 per uso interno. Colore marrone
FRAZIONI DA MANUTENZIONE DEL VERDE PRIVATO	Contenitore carrellato secondo le necessità dell'utenza dotati di microchip per la contabilizzazione degli svuotamenti dal lt. 120 a lt. 240.
CARTA E CARTONE	Sfusa, in pacchi legati o in contenitori da lt.40. Colore blu
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Sacchetto in polietilene semitrasparente lt.120, colore giallo
VETRO-LATTINE	Contenitore in plastica con coperchio e manico con dispositivo anti randagismo lt. 35. Colore verde
RIFIUTI TESSILI SANITARI	Sacchi dedicati in polietilene semitrasparente, 80 lt. Colore azzurro

*\*Per particolari utenze non domestiche e per alcune frazioni, in alternativa alla volumetria di base prevista, sono previsti anche dedicati bidoni carrellati con volumetria da 120 a 1100 lt, previo assenso e validazione del Comune tramite operatore SECOVAL*

I contenitori da esposizione devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi. Il grado di riempimento dei contenitori deve essere tale da consentire la perfetta chiusura degli stessi e, per i contenitori soggetti a carico manuale da parte dell'operatore di servizio, deve essere rispettato il limite massimo di peso di 16 kg nel rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro.

Nel caso di grandi complessi abitativi oppure di utenze non domestiche con necessità particolari l'ETC concede contenitori di grandi dimensioni (fino a 20 mc) da posizionare all'interno delle aree private accessibili, riservati al conferimento della sola utenza in questione. In caso di ulteriori

approfondimenti e per richieste di informazioni, si prega di contattare il COMUNE tramite e-mail dedicata all'indirizzo [protocollo@comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@comune.castelcovati.bs.it).

Gli Utenti sono tenuti a ritirare tempestivamente dopo lo svuotamento bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori utilizzati ed a curarne la periodica pulizia.

I rifiuti esposti oltre la fascia oraria di esposizione non vengono raccolti. I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato).

In tal caso l'irregolarità viene segnalata all'Utente mediante l'apposizione di un adesivo con l'indicazione di "conferimento non conforme" e comunicare all'ETC le utenze non raccolte con l'indicazione del numero civico. 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 ovvero al call center del Gestore. Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di smaltimento di ogni rifiuto, l'Utente può consultare la guida ai rifiuti presente sull' *Ecocalendario* – dove è presente un vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta - che ECO S.E.I.B. mette a disposizione sul proprio sito internet, oppure contattare il numero verde 800 086 836.

La disponibilità dei sacchi, per la raccolta dell'organico, per la plastica e per i tessili sanitari, è gestita tramite ritiro presso l'Ufficio Tributi presso il Municipio, situato in Via Chiari n.60, a cui gli utenti possono recarsi e ritirare i sacchi con l'utilizzo della propria tessera sanitaria (utenti domestici) o della tessera di accesso all'isola ecologica (utenti non domestici) nei giorni e orari di apertura al pubblico.

Di seguito vengono sinteticamente riportate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani, specificando che per "tipologia rifiuto" trattasi di indicazioni esemplificative e non esaustive invitando in caso di dubbi a consultare la predetta guida ai rifiuti presente sull' *Ecocalendario*.

#### **Raccolta frazione indifferenziata**

Frequenza	Settimanale.
Esposizione	Per le utenze domestiche, conferimento tramite bidone da 40 lt dotato di tecnologia RFID. Per le utenze non domestiche, conferimento con bidoni carrellati, dotati di tecnologia RFID, della capacità di 50 – 120 – 240 – 360-1.100 lt. di colore grigio, forniti da ECO S.E.I.B.
Tipologia rifiuto	Abbigliamento, accendini, assorbenti, buste di carta plastificata, cancelleria, capsule del caffè, carta da forno o carta oleata, fazzoletti, filtro sigarette, giocattoli, guanti in lattice, lamette da barba, mascherina antipolvere, nastro da pacco, salviettine umidificate, scontrini fiscali, spazzolino da denti, sughero, termometri, thermos, tessuto non tessuto, traverse assorbenti.

**Raccolta frazione organica**

<b>Frequenza</b>	Bisettimanale.
<b>Esposizione</b>	Raccolta in sacchetti biodegradabili e compostabili aventi capacità indicativa di circa 8-10 lt, da inserire in bidoncini da 10 lt areati per uso interno e/o contenitori stradali da 25 lt. Per le utenze non domestiche, esposizione anche con bidoni carrellati della capacità di 120-240-360 di colore marrone, forniti da ECO S.E.I.B.
<b>Tipologia rifiuto</b>	Resti alimentari, avanzi di cibo, alimenti avariati, gusci d'uovo, scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori appassiti, salviette di carta, carta per alimenti.
<b>Note</b>	È vietata l'esposizione dei rifiuti organici in sacchetti che non siano compostabili (mater-bi) o di carta e senza l'uso del bidone areato 10 lt in dotazione. Il peso dei contenitori stradali da 25 lt non deve superare 16 Kg cadauno, pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

**Raccolta frazioni da manutenzione del verde privato - su adesione**

<b>Frequenza</b>	Settimanale nel periodo aprile-novembre
<b>Esposizione</b>	In contenitori carrellati di colore verde di capacità pari a 120 o 240 lt
<b>Tipologia rifiuto</b>	Ramaglie, erba, fogliame, scarti di potature di origine domestica
<b>Note</b>	È consentita anche l'esposizione di una fascina di ramaglie non soggetto a pesatura né a quantificazione visiva del peso.

**Raccolta carta e cartone**

<b>Frequenza</b>	Settimanale
<b>Esposizione</b>	In pacchi legati oppure in cartoni o sacchi purché di carta, o nei contenitori forniti. Per le utenze non domestiche, tramite bidoni carrellati della capacità di 120 – 240 – 360 -1.100 lt. di colore bianco, forniti da ECO S.E.I.B.
<b>Tipologia rifiuto</b>	Giornali, riviste, scatole in cartone o cartoncino, sacchetti di carta, imballi in cartone.
<b>Note</b>	Il cartone deve essere piegato e pressato per ridurre l'ingombro. Il peso del conferimento non deve superare i 16 Kg pena l'impossibilità di garantirne il ritiro.

**Raccolta imballaggi in plastica**

<b>Frequenza</b>	Settimanale
<b>Esposizione</b>	Conferimento in sacchi di polietilene semitrasparenti gialli da 120 lt. Per le utenze non domestiche, conferimento con bidoni carrellati della capacità di 120 - 240 – 360 -1.100 lt. di colore giallo, forniti da ECO S.E.I.B.
<b>Tipologia rifiuto</b>	Buste e sacchetti per: pasta, patatine, caramelle, verdure e surgelati, contenitori per salse, creme e yogurt, film protettivi e pellicole rimovibili, flaconi e dispenser per detersivi, saponi e cosmetici, materiali per la protezione e il trasporto delle merci (pellicole, pluriball, "chips" in polistirolo), sacchetti e sacchi per prodotti da giardinaggio, per detersivi e alimenti per animali, vaschette per alimenti
<b>Note</b>	Si ricorda di svuotare gli imballaggi e, se possibile, di schiacciarli prima di conferirli nella raccolta differenziata. Tutti gli altri oggetti di plastica, andranno gettati nell'indifferenziato/secco residuo e/o conferiti presso il Centro di Raccolta.

**Raccolta vetro-lattine**

<b>Frequenza</b>	Quindicinale
<b>Esposizione</b>	Conferimento con apposito contenitore della capacità di 35 lt di colore verde.



	Per le utenze non domestiche conferimento tramite bidoni carrellati della capacità di 120 – 240 – 360lt di colore verde, forniti da ECO S.E.I.B.
<b>Tipologia rifiuto</b>	Barattoli, bottiglie e vasetti di vetro, chiusure metalliche per vasetti di conserve (confetture, miele, passate di pomodoro), tappi a corona e tappi per bottiglie di olio, vino, liquori e bibite, lattine per le bevande e per l'olio, tubetti vuoti in alluminio per conserve e cosmetici, le bombolette spray per alimenti e prodotti per l'igiene personale, contenitori, vaschette e scatolette per la conservazione ed il congelamento dei cibi (scatole di legumi, pelati, tonno, alimenti per animali, pasti pronti, alcune bevande e caffè), scatole in acciaio (di biscotti, cioccolatini e caramelle, dolci e liquori), foglio di alluminio da cucina.
<b>Note</b>	Il peso del contenitore non deve superare i 16 Kg pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

#### **Raccolta rifiuti tessili sanitari – su adesione**

<b>Frequenza</b>	settimanale
<b>Esposizione</b>	Sacchi in polietilene azzurri semitrasparenti da 80 lt, forniti da ECO S.E.I.B.
<b>Tipologia rifiuto</b>	Pannolini, pannoloni, traverse igieniche.
<b>Note</b>	Il servizio viene effettuato previa iscrizione da richiedere al COMUNE con riferimento ai contatti indicati nella parte 5 della Carta.

Si sintetizza lo schema base di riferimento dei servizi di raccolta.

<b>Raccolta</b>	<b>FREQUENZA*</b>	<b>LUN</b>	<b>MART</b>	<b>MERC</b>	<b>GIOV</b>	<b>VEN</b>	<b>SAB</b>	<b>Fascia oraria</b>
FRAZIONE INDIFFERENZIATA*	Settimanale		<b>X</b>					06:00/13:00
FRAZIONE ORGANICA	Bisettimanale	<b>X</b>			<b>X</b>			06:00/13:00
FRAZIONI DA MANUTENZIONE DEL VERDE PRIVATO	Settimanale	<b>X</b>						06:00/13:00
CARTA E CARTONE	Settimanale					<b>X</b>		06:00/13:00
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Settimanale			<b>X</b>				06:00/13:00
VETRO-LATTINE*	Quindicinale			<b>X</b>				06:00/13:00
RIFIUTI TESSILI SANITARI	Bisettimanale		<b>X</b>					06:00/13:00

\* La raccolta della frazione vetro-lattine avviene sul territorio comunale con frequenza quindicinale

## 3.2. Attrezzature di raccolta

---

### 3.2.1. Consegna

Le attrezzature per la raccolta in caso di attivazione di nuova utenza domestica e non domestica vengono consegnate dallo sportello TARI ubicato in Via Chiari n.60, presso il Municipio, il martedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 ed il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.

Ove la dotazione non fosse disponibile e/o in caso di utenze non domestiche necessitanti di attrezzature particolari per volumetria ed ingombro, i Gestori si impegnano a rispettare un tempo massimo di consegna delle attrezzature per la raccolta pari al massimo a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo.

### 3.2.2. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta

*In caso di furto o sostituzione delle attrezzature la richiesta deve essere presentata allo sportello TARI, ubicato in Via Chiari n. 60, negli orari come sopra indicati.*

*Il tempo di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente 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, identificando eventuali ulteriori tempistiche ove vi sia necessità di sopralluogo.*

## 3.3. Servizio di ritiro su chiamata

---

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente punto si applicano ad un numero minimo di n. 3 prenotazioni almeno a bordo strada con un limite massimo di tre (3) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti e di norma viene effettuato l'ultimo MARTEDI' di ogni mese.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;

- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici **(15) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

ECO S.E.I.B. si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi.

<b>Esposizione</b>	A bordo strada, al massimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 pezzi o 3mc</li> </ul>
<b>Frequenza</b>	Ultima settimana del mese, su prenotazione tramite call center, di norma nella giornata del Martedì
<b>Tipologia Rifiuto</b>	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.

## 3.4. Altri servizi di raccolta rifiuti

---

- *Servizio di raccolta con contenitori stradali di pile/farmaci:*  
 Il gestore ECO S.E.I.B. provvede alla raccolta stradale di pile esauste e farmaci scaduti, prodotti dalle utenze domestiche, tramite il posizionamento di contenitori (9 per le pile, 1 per i farmaci) dedicati sul territorio comunale, contrassegnati da idonea cartellonistica e forniti da ECO S.E.I.B., a cui i medesimi utenti possono accedere liberamente e gratuitamente, conferendo il rifiuto sfuso senza imballaggi di sorta. Il Gestore provvede allo svuotamento dei contenitori con cadenza minima mensile e comunque a riempimento avvenuto, indipendentemente dalla frequenza, su semplice richiesta e al trasporto dei rifiuti raccolti presso il CMR.

## 3.5. Centro di raccolta (ECOSEIB SRL)

---

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata ed allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché da altri soggetti previsti dalle vigenti normative settoriali. Il Centro di raccolta, in osservanza ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, viene gestito al fine di promuovere sistemi volti a recuperare energia e materiali dai rifiuti conferiti, nel rispetto della protezione dell'ambiente e della salute.

Il Centro di Raccolta Comunale è situato in Via Marocchina, Castelvovati (BS) ed è presidiato da operatori di ECO S.E.I.B., in numero adeguato, incaricati dell'accettazione, dell'assistenza agli utenti e della corretta gestione dello stesso, cui è necessario fare riferimento per il conferimento dei rifiuti.

Gli orari di apertura del Centro di Raccolta sono riportati nell'*Ecocalendario* della raccolta comunale, che viene annualmente fornito agli utenti e, comunque, che è reperibile sul sito web di ECO S.E.I.B. <https://ecoseibsrli.it> o tramite call center. L'accesso al Centro di Raccolta è controllato e consentito solamente agli utenti regolarmente iscritti alla TARI e le modalità di ingresso sono qui specificate:

- Utenti domestici residenti/domiciliati nel territorio comunale tramite Tessera Sanitaria;
- Utenti non domestici (attività commerciali / artigianali / servizi), con sede legale e/o unità locali site nel territorio comunale, tramite Tessera di accesso.

Gli utenti non domestici accedono al Centro di Raccolta solo se muniti di Autorizzazione al Trasporto Rifiuti, rilasciata dall'Albo Nazionale Gestori Ambientali (<https://www.albonazionalegestoriambientali.it>) e Modello 1A. La stessa sarà oggetto di verifica da parte del personale addetto.

Gli utenti sono tenuti a conferire i rifiuti negli appositi contenitori, avendo cura di rispettare le relative destinazioni supportate da apposite segnaletiche. Durante le operazioni di conferimento, gli utenti sono tenuti ad osservare scrupolosamente le norme e le istruzioni impartite dal personale di controllo. Gli utenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le seguenti norme di comportamento:

- non fumare e/o non accendere torce a combustibile liquido o solido in tutta l'area interna al Centro di raccolta;
- non effettuare alcuna operazione di cernita di oggetti di qualsiasi genere e natura;
- durante la permanenza nel Centro di Raccolta attenersi alle norme di sicurezza vigenti (ad esempio, procedere con il veicolo a passo d'uomo, indossare abbigliamento consono e calzature chiuse, ecc.).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, i rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta sono i rifiuti urbani quali: rifiuto secco indifferenziato, legno, metalli, scarti vegetali, vetro, carta e cartone, imballaggi in plastica, polistirolo, plastica dura, rifiuti RAEE (frigoriferi, condizionatori, televisori e monitor, lavatrici), olio vegetale, rifiuti t o f (teschio e fiamma – rifiuti contenitori riguardanti materiale altamente tossico ed infiammabile), toner. In particolare si ricorda che:

- molti oggetti di uso comune sono fatti di plastica "dura" riciclabile (ad esempio giochi per bambini, bacinelle e vasi in plastica, componenti di arredo, taniche, bidoncini, ecc.) che deve essere trattata in modo differenziato rispetto agli imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, ecc.) e per la quale presso il Centro di Raccolta sono disponibili appositi contenitori;
- i rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde privato, prodotti da imprese di giardinaggio nello svolgimento dell'attività presso terzi, sono classificati dalla normativa vigente rifiuti speciali. Pertanto, non è possibile il loro conferimento presso il Centro di Raccolta, mentre è consentito conferire i medesimi rifiuti, se rivenienti da manutenzione domestica, da parte degli utenti privati;
- i rifiuti da costruzione e demolizione (c.d. inerti) possono essere conferiti presso il Centro di Raccolta Comunale solamente se derivati da piccoli interventi di manutenzione, costruzione o demolizione, eseguiti direttamente dal proprietario o dal conduttore dell'immobile ("fai da te") e in piccole quantità;
- anche rispetto alle corrispondenti previsioni del Regolamento Tari Comunale, alcuni rifiuti potranno essere oggetto di pesatura funzionale al definitivo conferimento.

Per maggiori informazioni e per l'elenco completo dei rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale si rimanda al D.M. 8 Aprile 2008 e D.M. 13 Maggio 2009 e al D. Lgs. n. 152/2006, così come modificato dal D. Lgs. n. 116/2020.

## 3.6. Recupero servizi di raccolta

---

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero dalla presente Carta dei Servizi, ECO S.E.I.B. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio della raccolta domiciliare non oltre le 24 ore.

- Inoltre, in caso di servizio tramite raccolta stradale e di prossimità (mediante eventuali cassonetti)
  - 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.

## 3.7. Disservizi raccolta rifiuti

---

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque **(5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente 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.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## 3.8. Pronto Intervento in caso di pericolo

---

ECO S.E.I.B. mette a disposizione dei cittadini un numero di Pronto Intervento (800 086 836) - raggiungibile sia da rete fissa, che da rete mobile - attraverso il quale possono essere segnalate **situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente** al fine di rimuovere rifiuti abbandonati, laddove, appunto, presentino concreti profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado impattando concretamente sulle complessive condizioni igienico-sanitarie.

ECO S.E.I.B. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Rispetto a medesime situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente che dovessero invece attenersi alle casistiche che qui si illustrano:

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

Per maggiori informazioni sul numero di Pronto Intervento si invita a consultare la sezione "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" ovvero la Parte 5 della presente Carta.

# Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato sopra, nel Comune di Castelvovati il soggetto titolare Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è la Società ECO S.E.I.B. a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

Il Gestore dispone di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* nel quale sono descritte, la zona, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

- Il programma è anche disponibile sul sito internet di ECO S.E.I.B. <https://ecoseibsrl.it> sull'[Ecocalendario](#) e/o presso gli sportelli fisici indicati nella Parte 5 della presente Carta.

Il servizio allo stato non prevede l'istituzione di divieti di sosta del parco autoveicolare sull'intero territorio comunale, né di connesse necessità di sorta.

## 4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade

---

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

L'attività è svolta integrando interventi manuali e meccanici.

Il Gestore garantisce:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali mediante l'ausilio di un soffiatore prima del passaggio della spazzatrice;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia dei parchi presenti sul territorio comunale (escluse le attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi) e rimozione di foglie caduche;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti.

## 4.2. Recupero servizi di spazzamento

---

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento* ECO S.E.I.B. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

## 4.3. Disservizi di spazzamento

---

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio<sup>1</sup> - 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.

ECO S.E.I.B. 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.

---

<sup>1</sup> Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo.



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

## 5.1. Servizio telefonico (call center)

Entrambi i Gestori del servizio mettono a disposizione degli Utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, dei numeri verdi totalmente gratuiti, sia da telefono fisso che da mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni.

Il numero verde del Gestore contrattuale COMUNE di CASTELCOVATI è:

**800 816 884**

**È attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 ore 17.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00.**

Attraverso questo numero l'Utente può ricevere informazioni e istruzioni in merito a:

- la tariffazione del servizio;
- le modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- le modalità per presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati;
- la rateizzazione degli importi da pagare;
- eventuali agevolazioni tariffarie in essere;
- richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta
- campagne ambientali in corso;
- suggerimenti per la prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il numero verde del Gestore servizi di raccolta e spazzamento ECO S.E.I.B. è invece:

**800 086836**

**È attivo nei seguenti orari:**

**lunedì, mercoledì dalle 08.00 alle 13.00**

**martedì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30**

**giovedì dalle 14.00 alle 17.30**

**venerdì dalle 13.00 alle 17.30**

**sabato dalle 08.00 alle 17.30**

Attraverso questo numero l'Utente può:

- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro rifiuti ingombranti su chiamata;

- ricevere informazioni e istruzioni in merito a:
  - la frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
  - l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
  - la descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - l'ubicazione, le modalità di accesso e gli orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
  - l'ubicazione, alle modalità di accesso ed agli orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso (ove attivati) gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
  - la verifica dell'avvenuta riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta;
  - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## 5.2. Sportelli fisici

---

Entrambi i Gestori del servizio mettono a disposizione degli Utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, uno Sportello fisico attraverso cui è possibile richiedere informazioni e assistenza (si invita alla lettura dei paragrafi successivi).

### **Gestore Contrattuale Comune di Castelcovati:**

- **lo sportello fisico** si trova presso il Municipio all'indirizzo Via Chiari n. 60 che osserva i seguenti orari di apertura al pubblico: il martedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 e il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00
- **lo sportello online (se attivo)** è accessibile dalla home page del sito internet del <https://assistenza.secoval.it/>

### **Gestore Tecnico ECO S.E.I.B. (raccolta e spazzamento):**

- **lo Sportello online di ECO S.E.I.B.** è accessibile dalla home page del sito internet <https://ecoseibsrl.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 TARI situato presso il Municipio;

ed inviandoli al Comune attraverso una delle seguenti modalità:

- Posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it)
- Posta ordinaria all'indirizzo: Via Chiari n.60, 25030 Castelvovati (Bs)
- all'**attività di gestione della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade** compilando i moduli dedicati scaricabili sul sito internet di ECO S.E.I.B. <https://ecoseibsrl.it/>

In entrambi i casi i moduli sono compilabili anche tramite gli Sportelli online dei rispettivi Gestori.

L'Utente può trasmettere un reclamo scritto ai Gestori anche senza utilizzare gli appositi moduli dedicati, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- il proprio nome, cognome e 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 TARI*)
- l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta TARI*)

I Gestori si impegnano a rispondere ai reclami scritti ed alle richieste scritte di informazioni degli Utenti con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

## 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;

ed inviandolo al Comune tramite:

- Posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it)
- Posta ordinaria all'indirizzo: Via Chiari n.60 – 25030 Castelvovati

L'Utente può inviare al Gestore la richiesta di rettifica anche senza utilizzare il modulo di cui sopra purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- 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*);
- l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta*);

- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

In relazione alle richieste di rettifica ricevute il Gestore 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 di rettifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli importi vengono riaddebitati 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 120 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 ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi contattando ECO S.E.I.B.:

- attraverso il call center, al numero verde **800 086 836**;
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [ecoseibsrl.bs@virgilio.it](mailto:ecoseibsrl.bs@virgilio.it), avendo cura di specificare:
  - il proprio nome, cognome e codice fiscale;
  - il codice utente (reperibile sulla bolletta);
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro (reperibile sulla bolletta);
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
  - i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro

Il servizio è di norma svolto l'ultimo martedì del mese.

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

---

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

- <https://assistenza.secoval.it/> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune;
- presso lo sportello TARI negli orari d'ufficio e presso la sede comunale;
- contattando il call center al numero verde **800 816 884**

## 5.7. Come segnalare un disservizio

---

L'Utente può segnalare a ECO S.E.I.B. qualsiasi disservizio (inteso come non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade che provochi disagio all'Utente o interruzioni del servizio, senza generare situazioni di pericolo):

- contattando il call center al numero verde **800 086836**
- dal modulo reclami presente sul sito di ECO S.E.I.B.

## 5.8. Come segnalare situazioni di pericolo

---

Per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, ECO S.E.I.B. mette a disposizione dei propri Utenti un numero di Pronto Intervento gratuito, sia da rete fissa che mobile con passaggio diretto ad un operatore.

**800 086836**

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 ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.
- la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- errato posizionamento o rovesciamento di cassonetti della eventuale raccolta stradale e di prossimità o dei cestini stradali, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

# Parte 6. Privacy

## 6.1 Privacy Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti (Comune di Castelvovati)

### **INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (UE) 679/2016 (DI SEGUITO GDPR)**

Il Regolamento Europeo sulla Privacy (Reg UE n. 679/2016, di seguito GDPR) prescrive a favore degli interessati una serie di diritti riguardo al trattamento dei dati personali. L'utente, in quanto interessato dai trattamenti effettuati presso il nostro Comune, compiuti per finalità istituzionali, ha il diritto di essere informato sulle caratteristiche del trattamento dei Suoi dati e sui diritti che la normativa le riconosce.

#### **Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è il Comune di Castelvovati, nella persona del Sindaco pro-tempore, con sede in Via Chiari n. 60, Castelvovati (BS), telefono 030/7080319, pec protocollo@pec.comune.castelvovati.bs.it.

#### **Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è la dott.ssa Ghirardini Daniela della società LTA ADVISORS – Via della Conciliazione n. 10- cap 00193 -P.I. 14243311009Roma ed è contattabile ai seguenti recapiti: 06/56569307, pec: protocollo@pec.comune.castelvovati.bs.it.

#### **Finalità e base giuridica del trattamento**

Il trattamento dei Suoi dati avviene per finalità esclusivamente istituzionali. I dati devono essere conferiti per espresso obbligo di legge e, pertanto, non richiedono il Suo consenso al trattamento. Il rifiuto di fornire i dati comporta l'impossibilità di accedere al servizio o di fruire della prestazione.

#### **Durata del trattamento**

La conservazione dei Suoi dati e, pertanto, la durata del trattamento, viene effettuata nel rispetto della vigente normativa costituita dal Piano di Conservazione dei Comuni Italiani della Sovrintendenza Archivistica.

#### **Modalità di trattamento**

Il trattamento dei dati personali, forniti da Lei direttamente o indirettamente, sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale presso la sede del Comune, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR e delle linee guida AGID in materia di misure di sicurezza.

#### **Ambito di comunicazione e diffusione**

I suoi dati personali vengono diffusi e/o comunicati soltanto in base a specifiche norme di legge e/o di regolamento. I soggetti ai quali i Suoi dati possono essere comunicati sono i seguenti: soggetti privati (sia persone fisiche sia persone giuridiche) a cui il Comune dovesse affidare degli incarichi specifici per lo svolgimento di alcune attività in outsourcing (ad es.: amministratore di sistema, concessionari o collaboratori per la gestione di servizi pubblici, etc.); Enti Pubblici individuati dalla legge; soggetti privati in base alle procedure di accesso agli atti; altri soggetti previsti dalla legge.

## Diritti dell'interessato

Nei limiti di legge e compatibilmente con le finalità istituzionali dell'Ente, Lei potrà far valere i Suoi diritti, così come disciplinati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 19 e 21 del Regolamento UE 679/2016, il cui testo risulta pubblicato per esteso sia presso gli Uffici Comunali che sul sito istituzionale del Comune. Per l'esercizio dei Suoi diritti e per qualsiasi altra informazione, Lei potrà rivolgersi agli Uffici Comunali nei consueti orari di apertura al pubblico oppure attraverso i seguenti canali:

Telefono: 030/7080319

e-Mail: [amministrativo@comune.castelcovati.bs.it](mailto:amministrativo@comune.castelcovati.bs.it)

PEC: [protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it](mailto:protocollo@pec.comune.castelcovati.bs.it)

La informiamo del fatto che è sempre possibile proporre reclamo al Garante Privacy in qualsiasi caso di illegittimo trattamento dei Suoi dati.

## 6.2 Privacy Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade (ECO.S.E.I.B. S.r.l.)

---

### **INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (UE) 679/2016 (DI SEGUITO GDPR)**

ECO.S.E.I.B. S.r.l. in qualità di Titolare del trattamento (da qui in avanti anche "Titolare") nella persona del Legale Rappresentante pro-tempore, informa che il Regolamento sul Trattamento dei Dati Personali (UE)679/2016 (da qui in avanti anche "GDPR") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 GDPR e del D. Lgs. 101 del 10 Agosto 2018 informa che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, fornendo l'informativa che segue.

**1. Titolare del trattamento dei dati** è ECO.S.E.I.B. S.r.l., con sede legale in Via Generale Azzaro, 25 – 97010 Giarratana (RG), partita IVA e codice fiscale 01438530881, nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore Dott. Raffaele Rizza.

La ns. azienda rientrando nelle casistiche di cui all'art. 9 par 1 GDPR 2016/679 SMI ha provveduto a nominare il "Responsabile Esterno della protezione dei dati" nella figura di Renzo Stiffi nato a Torino il 18/06/1959. Residente in Torino Via Villa Glori 11/d tel. 392/4859126.

**Privacy**

<https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/>

**Email privacy**

[ecoseibsrl.privacy@virgilio.it](mailto:ecoseibsrl.privacy@virgilio.it)

### **2. Finalità del trattamento dei dati**

I Suoi dati personali sono trattati senza il Suo consenso espresso (art. 6 lettere b, e del GDPR e del D. Lgs. 101 del 10 Agosto 2018), al fine di consentire il regolare svolgimento dell'attività economica dell'Impresa, per le seguenti finalità, che costituiscono allo stesso tempo base giuridica per il trattamento:

- ✓ *Acquisizione e gestione di dati precontrattuali* che può prevedere attività di emissione di offerte economiche, realizzazione di sopralluoghi, verifica della solvibilità, comunicazioni e produzione di documentazione tecnica preliminare ad un ordine;

- ✓ *Gestione dell'ordinario rapporto contrattuale* per quanto riguarda la fornitura di beni e servizi oggetto dell'attività del Titolare;
- ✓ *Gestione logistica* che prevede magazzinaggio e trasporto dei beni oggetto del rapporto contrattuale o precontrattuale;
- ✓ *Gestione degli aspetti contabili* del rapporto contrattuale, che può includere:
  - ✓ adempimenti amministrativi, fiscali, contabili, legali, bancari;
  - ✓ controllo del rischio e dell'insolvenza;
  - ✓ contenziosi e recupero del credito;
- ✓ *Adempimento ad obblighi di legge*, regolamenti e normative, anche comunitarie;
- ✓ *Trasmissione di comunicazioni commerciali e promozione* relative a beni e servizi analoghi a quelli di cui ha già usufruito, fatto salvo il suo diritto ad opporsi, manifestando il suo dissenso, in osservanza dell'art. 130 comma 4 del codice della Privacy.

### **3. Base giuridica**

La base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali relativa comuni per finalità organizzative, amministrative e di inoltra di comunicazioni è l'esecuzione di adempimenti di obblighi contrattuali e precontrattuali, obblighi di legge cui il soggetto è titolare.

La base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali particolari per tutte le finalità in ambito sanitario, riguardanti anamnesi, accertamenti, diagnosi, referti, raccomandazioni, è il consenso dell'interessato.

### **4. Conferimento dei dati**

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2 della presente è obbligatorio ed in loro assenza non potremo garantire il regolare svolgimento ed adempimento alle attività citate allo stesso punto. Nel caso di dati personali acquisiti per mezzo del sito web aziendale (richiesta di pubblicazioni o generazione di un nuovo account), l'interessato ha possibilità di esprimere libero consenso al trattamento ai fini di successiva trasmissione di comunicazioni commerciali e promozione.

### **5. Profilazione utenti e decisioni automatizzate**

Il Titolare di trattamento non utilizza i dati per effettuare la profilazione degli utenti e non esegue processi decisionali automatizzati.

### **6. Modalità del trattamento dei dati**

Ogni trattamento di dati personali avviene nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679, che qui si ricordano brevemente:

- ✓ *liceità, correttezza e trasparenza del trattamento, nei confronti dell'interessato;*
- ✓ *limitazione della finalità del trattamento, compreso l'obbligo di assicurare che eventuali trattamenti successivi non siano incompatibili con le finalità della raccolta dei dati;*
- ✓ *minimizzazione dei dati: ossia, i dati devono essere adeguati pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità del trattamento;*
- ✓ *esattezza e aggiornamento dei dati, compresa la tempestiva cancellazione dei dati che risultino inesatti rispetto alle finalità del trattamento;*
- ✓ *limitazione della conservazione: ossia, è necessario provvedere alla conservazione dei dati per un tempo non superiore a quello necessario rispetto agli scopi per i quali è stato effettuato il trattamento;*
- ✓ *integrità e riservatezza: occorre garantire la sicurezza adeguata dei dati personali oggetto del trattamento.*



Il trattamento è realizzato in formato sia cartaceo che elettronico e vengono effettuate le operazioni indicate all'art. 4 n. 2 GDPR e del D. Lgs 101 del 10 agosto 2018, e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione.

*I processi aziendali più rappresentativi, che rientrano nel campo di applicazione di cui sopra, e che possono essere di tipo manuale e/o automatizzato, sono relativi alla consegna e distribuzione di materiale antinfortunistico (DPI) di natura particolare e dedicato a categorie di lavoratori che possono avere delle peculiarità tali per cui necessitano di specifiche procedure estremamente personalizzate, come ad esempio, indicativo e non esaustivo kit personalizzati, occhiali graduati, solette e altri articoli simili.*

## **7. Tempi di conservazione e distruzione dei dati**

*Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra, sempreché specifiche disposizioni normative di carattere civile e/o fiscale o dell'autorità giudiziaria non consentano e suggeriscano o rispettivamente, non prevedano o impongano un diverso periodo di conservazione.*

## **8. Accesso ai dati**

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità dichiarate al punto 2 da:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, sono stati legittimati a trattare i dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare.

- società terze o altri soggetti (a titolo indicativo e non esaustivo, studio paghe, legale, professionisti, consulenti, agenti, partner commerciali, società di trasporto, società di recupero crediti, società di assicurazione, istituti bancari) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

## **9. Comunicazione e trasferimento dei dati**

Senza espresso consenso (rif.to art. 6 lettere b, c del GDPR e D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018), il Titolare del trattamento potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui al punto 2 della presente ad Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dichiarate.

Questi soggetti tratteranno i dati quali autonomi titolari del trattamento.

## **10. Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato, il titolare del trattamento e/o i dipendenti potranno esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR e D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018 e precisamente i diritti di:

I. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;

II. ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;

b) delle finalità e modalità del trattamento;

c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1 del GDPR D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;

III. ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettifica e/o, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, ad eccezione del caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestatamente sproporzionati rispetto al diritto da tutelare;

IV. opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- L'interessato ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 del GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

L'interessato esercita i suoi diritti scrivendo al Titolare del trattamento utilizzando modalità e recapiti riportati al punto 11 della presente, specificando l'oggetto della sua richiesta ed il diritto che intende esercitare.

## **11. Modalità d'esercizio dei diritti**

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando:

- una raccomandata a.r. a: ECO.S.E.I.B. S.r.l. Via Generale Azzaro, 25 – 97010 Giarratana (RG),
- tramite posta certificata all'indirizzo: [ecoseib@ecert.it](mailto:ecoseib@ecert.it)

**Privacy**

<https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/>

**Email privacy**

[ecoseibsrl.privacy@virgilio.it](mailto:ecoseibsrl.privacy@virgilio.it)