



Comune di Pescate
**CARTA DEI SERVIZI
AMBIENTE**



ANNO 2020

INDICE

PREMESSA	3
VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI	4
SERVIZI OGGETTO CARTA	5
UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'	6
CONTINUITA'	6
EFFICACIA E EFFICIENZA	7
CORTESIA	7
CHIAREZZAE COMPRESIONE MESSAGGI	7
SICUREZZA	8
SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE	8
PRIVACY	9
MISSION	9
SERVIZI DI IGIENE URBANA.....	10
PORTA A PORTA.....	10
RACCOLTA STRADALE	11
RACCOLTA A CHIAMATA	11
ECO-STAZIONE MOBILE.....	12
RACCOLTA PRESSO UTENZE COMMERCIALI	12
CENTRO RACCOLTA COMUNALE	12
SPAZZAMENTO STRADALE	13
CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE	14
TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA	15
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	15
SERVIZIO PROGRAMMATO E SCOSTAMENTO CON IL SERVIZIO RESO.....	16
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	17
INFORMAZIONE AGLI UTENTI	17
PROCEDURE DI RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI	18
TASSA RIFIUTI E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	19
RIMBORSI	20
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	20
OBIETTIVI DI GESTIONE DEL CICLO DEI SERVIZI	21
RIFERIMENTI AZIENDALI	22



PREMESSA

LA CARTA DEI SERVIZI È IL DOCUMENTO CHE REGOLA I RAPPORTI TRA L'UTENZA E I SOGGETTI EROGATORI DI PUBBLICA UTILITÀ

E' un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Amministrazione Comunale che li eroga attraverso il gestore.

L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

Il Comune di Pescate e SILEA S.p.A. (di seguito Gestore) applicano la presente Carta dei Servizi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*
- Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "Norme in materia Ambientale";
- L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 *"Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità"*
- D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. *"Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato"* come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

La Carta dei Servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- Regolamento di Igiene Urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- Regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI), che disciplina l'applicazione nel Comune di Pescate dell'Imposta Unica Comunale, istituita dall'articolo 1, comma 639, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, per quanto concerne la componente relativa alla tassa sui rifiuti e modificata dalla delibera di ARERA n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019.



**VALIDITA' CARTA
DEI SERVIZI**

**LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI HA VALIDITÀ
TEMPORALE PARI A QUELLA DEL CONTRATTO
STIPULATO**

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, oppure a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ufficio Tributi del Comune di Pescate sia sul sito internet www.comune.pescate.lc.it.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).



SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA

- **RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI**
- **CAMPAGNA DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

I servizi oggetto della carta sono i seguenti:

RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI

nella definizione di cui all'art.184 c.2 da lettera a) ad f) del d.Lgs n.152/2006 e s.m.i., ed in particolare:

- raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, rifiuti da costruzione e demolizione, prodotti da utenze domestiche;
- raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE, indumenti usati e degli scarti verdi;
- gestione del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti
- trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- spazzamento delle strade dell'intero territorio comunale;

CAMPAGNA DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE.

Sono esclusi dalla Carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolosi di cui al comma 3 dell'art 184 del d.Lgs n. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'ENTE E IL GESTORE SI IMPEGNANO AL RISPETTO DI UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio.

Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.



CONTINUITA'

I SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA SONO A TUTTI GLI EFFETTI SERVIZI PUBBLICI E COSTITUISCONO QUINDI ATTIVITÀ DI PUBBLICO INTERESSE SOTTOPOSTA ALLA NORMATIVA VIGENTE

Essi pertanto non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Gestore si impegna al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 (*"Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati"*).

Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

EFFICACIA E EFFICIENZA

IL GESTORE SI IMPEGNA AD EROGARE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI CON SCELTE TESE AL MIGLIOR COMPIMENTO POSSIBILE DEGLI STESSI

L'Ente ed il Gestore si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

CORTESIA

IL GESTORE GARANTISCE ALL'UTENTE UN RAPPORTO BASATO SULLA CORTESIA E SUL RISPETTO, ADOTTANDO COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGI ADEGUATI

Nei rapporti diretti con l'utente SILEA garantisce la identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa dedicata che consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività.

CHIAREZZA E COMPRESIONE DEI MESSAGGI

IL GESTORE SI IMPEGNA AD EROGARE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI

Il gestore, con scelte tese alla semplificazione dei servizi per l'utenza ed al miglioramento continuo, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

SICUREZZA

IL GESTORE È TENUTO ALL'OSSERVANZA E ALL'APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dal Gestore per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

(Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

IL GESTORE GARANTISCE IN OGNI OPERAZIONE LA TUTELA DEI CITTADINI NONCHÉ LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

SILEA nello svolgimento del servizio, pone la massima attenzione in ogni attività alla tutela della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini nonché alla salvaguardia dell'ambiente.

I cittadini - Utenti contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana

Le violazioni alle norme contenute nei Regolamenti Comunali sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso
In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del Comune e di SILEA;
- diminuire il volume dei vari rifiuti appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o a SILEA eventuali rifiuti abbandonati sul territorio

PRIVACY

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI AVVIENE NEL RISPETTO DELLE DIPOSIZIONI

SILEA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti. Il titolare del trattamento dei dati personali è SILEA S.p.A. con sede legale in Via L. Vassena, 6 in Comune di Valmadrera (LC). Per l'informativa completa visitare il sito www.sileaspa.it/privacy

MISSION

IL GESTORE ORGANIZZA E DEFINISCE LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI SECONDO IL RISPETTO DEI CRITERI DI EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

SILEA organizza e definisce le modalità di erogazione dei servizi inerenti alla raccolta, il trasporto e il recupero/smaltimento dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani, secondo modalità che garantiscano:

- la tutela igienico sanitaria in tutte le fasi della gestione dei rifiuti;
- la distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti;
- la promozione del recupero degli stessi nel rispetto degli obiettivi quantitativi definiti dalla legislazione e pianificazione nazionale e regionale;
- l'ottimizzazione delle forme di conferimento, raccolta, trasporto dei rifiuti di imballaggio in sinergia con altre frazioni merceologiche.

SERVIZI DI IGIENE URBANA

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA SVOLGE UN RUOLO PRIORITARIO NELLA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento, dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema.

Il Gestore si occupa di una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti Macro categorie:

- Raccolte differenziate;
- Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e RAEE;
- Spazzamento strade;
- Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;
- Centro di Raccolta

PORTA A PORTA

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza.

Il conferimento avviene in sacchi e bidoni/contenitori dedicati distribuiti all'utenza.

I sacchi devono essere chiusi correttamente e non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti.

L'operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza e si obbliga a pulire il punto di conferimento.

Qualora il rifiuto conferito non sia conforme, l'operatore non effettua la raccolta e lascia presso l'utenza una segnalazione recante un adesivo con l'invito a contattare il numero verde 800.004.590

La raccolta porta a porta attiva sul territorio dell'Ente, consente il recupero di:

- **RIFIUTI ORGANICI:** sacchetti biodegradabili e compostabili. Martedì e Venerdì
- **CARTA E CARTONE:** contenitore rigido giallo o in una scatola di cartone o legata a pacchi
Tutti i Mercoledì + Venerdì quindicinale
- **PLASTICA/ALLUMINIO** sacco viola multi-leggero. Venerdì quindicinale
- **VETRO:** apposito contenitore rigido. Mercoledì quindicinale
- **RIFIUTO SECCO NON RICICLABILE:** sacco trasparente. Martedì

RACCOLTA STRADALE

Raccolta delle differenti frazioni di rifiuto mediante conferimento da parte dell'utenza in contenitori (cassonetti o campane) stradali dedicati collocati su indicazione del Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono specificatamente identificati per tipologia di rifiuto e periodicamente svuotati su automezzo adibito per il trasporto presso centri autorizzati.

La raccolta stradale attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- **PILE ESAUSTE:** appositi contenitori presso Bennet, Centro Raccolta Rifiuti, Uffici Comunali, Entrata scuola Elementare
- **FARMACI SCADUTI:** apposito contenitore presso la Farmacia
- **TONER - OLII - BATTERIE - NEON - SPRAY TOSSICI:** Eco-stazione Mobile
- **INDUMENTI USATI:** appositi cassonetti di fianco alla Chiesa Parrocchiale e nel parcheggio del Parco La Fornace

RACCOLTA A CHIAMATA

RISERVATO ALLE UTENZE DOMESTICHE

La raccolta a chiamata attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero dei RAEE, ovvero:

- elettrodomestici di grosse dimensioni
- televisori
- frigoriferi
- lavatrici
- computer

raccolta gratuita su chiamata della ditta IL TRASPORTO per prenotazione ritiro a domicilio
tel. 039 5311661 da lunedì a venerdì 8.30 / 12.30 e 14.00 / 18.00 sabato 8.30 / 12.30

Sacchi, bidoni e contenitori per la raccolta dei rifiuti sono identificati nelle loro caratteristiche tecniche e sono distribuiti all'utenza o resi disponibili all'utilizzo secondo le indicazioni del Comune.

I rifiuti raccolti sono trasportati con mezzi idonei verso impianti di trattamento autorizzati.

ECO-STAZIONE MOBILE

Servizio di raccolta di rifiuti identificati come pericolosi mediante conferimento a eco-stazione mobile predisposta su automezzo e situata nei punti di sosta e negli orari stabiliti e comunicati all'utenza con volantini ed altri mezzi idonei alla comunicazione. Il servizio è presidiato da almeno un operatore a cui compete il riconoscimento dell'utenza, la verifica del diritto al conferimento, il controllo del corretto conferimento ed eventuale assistenza.

OGNI 1°MERCLEDÌ DEL MESE
PARCHEGGIO SCUOLA MEDIA VIA GIOVANNI XXXIII
DALLE ORE 11.30 ALLE ORE 12.30

RACCOLTA PRESSO UTENZE COMMERCIALI

Servizio di raccolta presso le utenze commerciali interessate dal servizio dotate di contenitori specifici. I contenitori sono specificatamente identificati e periodicamente svuotati per il trasporto dei rifiuti presso centri autorizzati.

CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Durante gli orari di apertura i centri di raccolta sono presidiati da almeno un operatore per la verifica del diritto al conferimento e alla correttezza dello stesso, per l'assistenza necessaria all'utenza, l'espletamento degli adempimenti di registrazione previsti dalla legge, l'attività di pulizia (delle aree interne ed esterne), la manutenzione ordinaria e l'assistenza al ritiro da parte degli addetti.

Via Alzaia 19

ORARI DI APERTURA **1 Ottobre - 31 marzo**
martedì dalle ore 9 alle ore 12
giovedì dalle ore 14 alle ore 16
sabato dalle ore 8 alle ore 12

1 Aprile - 30 settembre
martedì dalle ore 9 alle ore 12
giovedì dalle ore 16 alle ore 18
sabato dalle ore 8 alle ore 12

Al Centro di Raccolta possono essere conferite le seguenti tipologie di rifiuti:
ROTTAME - CARTA E CARTONE - LEGNO - INGOMBRANTI - VERDE - VETRO - PICCOLI ELETTRODOMESTICI SOLO ESCLUSIVAMENTE PRODOTTI DA UTENZE DOMESTICHE - SMALTI E VERNICI - BOMBOLETTE SPRAY - CARTUCCE ESAUSTE DI TONER - BATTERIE ESAUSTE DI AUTO E MOTO - LAMPADE AL NEON - CONTENITORI VUOTI ETICHETTATI CON IL SIMBOLO "T" "F" "X" "C"

SPAZZAMENTO STRADALE

Questi, in sintesi, sono le attività e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- Lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche ad uso pubblico
- Svuotamento cestini
- Pulizia caditoie stradali e spurgo pozzetti e griglie stradali
- Pulizia delle aree in occasione di feste
- Pulizia di parchi e giardini pubblici
- Pulizia di sponde lacuali
- Rimozione carogne animali e deiezioni animali
- Raccolta di siringhe abbandonate prevede l'intervento di operatori specializzati dotati di protezioni e attrezzatura specifica.

• **SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO** delle strade mediante impiego di attrezzatura idonea alla tipologia e dimensione delle strade, vicoli e viottoli di difficile accesso e alla presenza di autovetture lungo il percorso (minispazzatrici - spazzatrici a doppia spazzola per vie a senso unico ecc...).

Il servizio è svolto avendo cura di contenere il sollevamento di polvere, rispettare le esigenze di circolazione stradale veicolare e pedonale, contenere la rumorosità e le emissioni di gas di scarico ed evitare il danneggiamento della pavimentazione stradale.

Particolare attenzione di pulizia è prevista nei mesi autunnali ed invernali in relazione alla caduta delle foglie tipica di questi mesi.

Gli itinerari e gli orari di spazzamento sono concordati con il Comune di Pescate e possono essere modificati, sempre in accordo con il Comune, in relazione al manifestarsi di nuove esigenze. Nel caso il servizio non fosse svolto per ragioni inerenti la situazione atmosferica (pioggia o neve o spargimento sale) o per festività non lavorate verrà recuperato secondo le indicazioni dettate dal Comune.

spazzamento meccanizzato e/o combinato meccanizzato Frequenza 4 volte all'anno (cadenza trimestrale) a chiamata. E' previsto uno spazzamento mensile della pista ciclopedonale a monte.

• **LAVAGGIO STRADE, PIAZZE ED AREE PUBBLICHE** ad uso pubblico mediante utilizzo di mezzi idonei e impiego di acqua. Aree e frequenze sono identificate e definite con il Comune.

• **SVUOTAMENTO CESTINI** secondo frequenze definite dal Comune con particolare attenzione a garantire frequenze idonee nei centri storici e piazze limitrofe, nelle aree litoranee e nelle zone e nei periodi ad alta frequentazione. Il servizio prevede lo svuotamento cestini anche se solo parzialmente riempiti.

• **PULIZIA CADITOIE STRADALI, SPURGO POZZETTI E GRIGLIE STRADALI** indicati dal Comune, con asporto dei materiali ostruenti mediante utilizzo di auto-spurgo e di eventuale operatore a supporto. Il servizio è svolto garantendo igienicità delle operazioni e avendo cura di contenere rumore e disturbo. Il servizio viene svolto una volta all'anno (programmato su chiamata)

- **PULIZIA DELLE AREE IN OCCASIONE DI FESTE,, MANIFESTAZIONI, MERCATO** svolta al termine dell'evento o giornalmente se l'evento ha durata di più giorni. La raccolta è eseguita garantendo la differenziazione delle frazioni ed eventuali comportamenti non corretti degli operatori di mercato sono segnalati al Comune. In occasione delle sagre sono posizionati contenitori idonei alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti.
- **PULIZIA DI PARCHI E GIARDINI PUBBLICI** svolta mediante spazzamento manuale con rimozione dei rifiuti, vuotatura dei cestini porta rifiuti e dei dog-toilette (anche se parzialmente riempiti) e relativa disinfezione se necessario, asporto dai vialetti e percorsi pedonali di foglie giacenti a terra e rimozione di eventuali deiezioni canine.
- **PULIZIA DI SPONDE LACUALI, FIUMI E TORRENTI** prevede la rimozione dei rifiuti a qualsiasi quota rispetto alla sede stradale. SILEA utilizza mezzi ed attrezzature idonei alle caratteristiche dei luoghi oggetto del servizio e alla rimozione della tipologia di rifiuti rinvenuti.
- **RIMOZIONE CAROGNE ANIMALI E DEIEZIONI ANIMALI** da attivarsi previa segnalazione al Comune, prevede la raccolta delle stesse giacenti su suolo pubblico. Il servizio è effettuato impiegando particolari attrezzature, materiali e precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza al fine di non causare inconvenienti per sé e/o per i cittadini.
- **RACCOLTA DI SIRINGHE ABBANDONATE** da attivarsi previa segnalazione al Comune, prevede l'intervento di operatori specializzati dotati di protezioni e attrezzatura specifica.

CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE

Il calendario dei servizi rappresenta uno strumento informativo ed operativo in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

I calendari sono scaricabili dal sito SILEA

[www.sileaspa.it/servizi/servizi-ai-cittadini/ calendari-raccolta-differenziata-2019-comuni-soci](http://www.sileaspa.it/servizi/servizi-ai-cittadini/calendari-raccolta-differenziata-2019-comuni-soci).

Il Gestore si impegna a realizzare annualmente un calendario di raccolta rivolto a tutte le utenze, domestiche (singole e condominiali) e non domestiche.

Il Gestore si impegna inoltre a realizzare annualmente la campagna di comunicazione e sensibilizzazione alle utenze del territorio.

TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

IL GESTORE INTRODUCE UNA SERIE DI STRUMENTI ATTI A MANTENERE VICINO, COSTANTE ED EFFICACE IL RAPPORTO CON CITTADINI-UTENTI

Per facilitare i rapporti tra cittadino e SILEA sono attivi i seguenti strumenti:

"Numero Verde" gratuito 800 004 590 raggiungibile da linea fissa e mobile operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.00 dal quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- Casella di posta elettronica all'indirizzo callcenter@sileaspa.it ;
- Casella di posta elettronica certificata all'indirizzo segreteria.sileaspa@pec.it ;
- Sito internet del soggetto gestore all'indirizzo www.sileaspa.it ;
- APP DIFFERENZIATI;
- Pagina FACEBOOK.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

IL GESTORE SI IMPEGNA A RISPETTARE GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E A CONCRETIZZARE IL PATTO DI PARTECIPAZIONE CON IL CITTADINO-UTENTE.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o dell'Ente, se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

SILEA è orientata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei propri servizi. Pertanto, in aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte dei Comuni, SILEA si impegna a:

- mantenere attiva la **APP DIFFERENZIATI** che permette agli Utenti registrati di segnalare disservizi e ricevere informazioni e notifiche personali inviate da SILEA (chiusura segnalazioni e altro);
- effettuare verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi;
- verificare almeno annualmente il grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi forniti;
- recepire i suggerimenti dei clienti e i reclami, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e redigere statistiche delle segnalazioni e dei reclami (NUMERO VERDE).

**SERVIZIO
PROGRAMMATO
E SCOSTAMENTO CON
IL SERVIZIO RESO**

**IL GESTORE QUALORA L'EROGAZIONE
DEL SERVIZIO NON VENGA
EFFETTUATO SECONDO PROGRAMMA
DEVE GARANTIRNE L'ESECUZIONE
ENTRO LE 48 ORE SUCCESSIVE**

Il servizio è attivato non prima delle 5,30 e concluso entro le 15,00

Il servizio di raccolta è assicurato anche in presenza di condizioni atmosferiche avverse nonché in occasione delle festività, salve le disposizioni contenute nel CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro), in ogni caso con recupero del servizio il primo giorno successivo o precedente.

Eventuali modifiche vengono comunicate all'utenza a mezzo stampa, app e con comunicazione al Comune.

Gli operatori provvedono alla raccolta di sacchi e allo svuotamento di bidoni e contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego di sacchi, bidoni e contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico, si astiene dalla raccolta e segnala la situazione con tutti i riferimenti a SILEA e al comune per i provvedimenti di competenza.

- Recupero mancata raccolta entro 48 ore dalla segnalazione
- Recupero mancato servizio (per condizioni atmosferiche) il primo giorno di ripristino delle condizioni operative
- Recupero mancato servizio (per festività) il giorno precedente o successivo
- Inizio del servizio dopo le 5,30 e conclusione entro le 15,00
- Raccolta sacco non conforme in occasione del turno successivo di ritiro del sacco trasparente
- Comunicazione variazione calendario - 20 giorni prima

Qualora negli orari previsti il sacco e/o contenitore non fosse stato raccolto dal servizio, l'utente dovrà ritirarlo e esporlo nel successivo passaggio di raccolta secondo quanto previsto dal calendario.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

IL GESTORE PROVVEDE ALLA RAZIONALIZZAZIONE, RIDUZIONE, SEMPLIFICAZIONE E INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE.

SILEA si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, App ecc.).

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

IL GESTORE SI IMPEGNA A INFORMARE COSTANTEMENTE GLI UTENTI ATTRAVERSO MEZZI DI DIVULGAZIONE PERIODICI

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli Utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e contrattuali, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un proprio portale internet (accessibile ai disabili) al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- cura i rapporti con il Comune di Pescate fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti
- svolge attività promozionale e informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.



**PROCEDURE DI
RECLAMO
E RICHIESTA DI
INFORMAZIONI**

**L'UTENTE, IN CASO DI VIOLAZIONE DEI
PRINCIPI, PUÒ PRESENTARE RECLAMO
AL GESTORE SILEA**

I reclami sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di erogazione del servizio previste dal contratto vanno di norma presentati a SILEA che ne darà comunicazione per conoscenza al Comune.

Gli Utenti possono presentare reclami e richieste di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, PEC).

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti per i quali comunque il tempo massimo di risposta è pari a 3 giorni lavorativi.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre il tempo massimo di 5 giorni lavorativi. Tale risposta deve dare informazioni sugli accertamenti compiuti, sui termini in cui l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità e a riparare i danni eventualmente arrecati.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 5 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio oggetto della presente Carta, il cittadino-utente può rivolgersi al Comune.

SILEA riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra gestore e Utente.

SILEA tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione di piani di miglioramento degli standard.

TASSA RIFIUTI E MODALITA' PAGAMENTO

LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI) È CORRISPOSTA AL COMUNE DI PESCATO

La quota pagata da ciascuna utenza, domestica e non domestica, per il servizio di gestione rifiuti e igiene urbana si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è corrisposta al Comune di Pescate.

La riscossione può essere effettuata:

- a) tramite ruolo, secondo le disposizioni contenute nel D.P.R. 602/1973 e nel D.P.R. 43/1988;
- b) tramite ruolo suppletivo. Il Piano Economico Finanziario viene predisposto secondo le indicazioni di ARERA, ovvero la delibera n. 443/2019/R/rif
- c) il versamento avviene tramite **PagoPA**;

Il sistema tariffario è di competenza del Comune.

Tutti i cittadini sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La 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 suddivisa in:

- quota fissa che copre i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: investimenti, costi di spazzamento, costi amministrativi, ecc.);
- quota variabile copre i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Il Comune ripartisce tra le categorie di utenza domestica e non domestica l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali basati sull'effettiva produzione di rifiuti delle due tipologie di utenza. La ripartizione percentuale dei costi viene eseguita secondo le modalità previste dalla circolare del Ministero dell'Ambiente del 7 ottobre 1999 n. GAB/99/17879/108. I calcoli verranno effettuati annualmente in sede di determinazione della tariffa.

Tutte le informazioni sul sistema tariffario adottato e le modalità di pagamento sono reperibili sul sito del Comune di Pescate alla voce Statuto e Regolamenti/ Regolamenti Tributarie-Tassa Rifiuti

RIMBORSI

NEI CASI DI ERRORI SUL CALCOLO DELLA TARIFFA IL GESTORE DEL SERVIZIO DISPONE IL RIMBORSO NELLA SUCCESSIVA FATTURAZIONE

Il rimborso della tariffa riconosciuta non dovuta è disposto dal gestore del servizio entro i trenta giorni dalla ricezione della denuncia di cessazione o dalla denuncia tardiva di cui al comma 3 dell'art. 12, da presentare, a pena di decadenza, entro i 3 mesi dalla richiesta di pagamento della tariffa.

Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse nella misura stabilita dalla legge.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ATTRAVERSO INDAGINI PERIODICHE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato da SILEA attraverso apposite indagini periodiche mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso questionari cartacei e on line tramite sito web, APP e social media.

I risultati delle indagini e gli standard medi di qualità raggiunti vengono analizzati periodicamente da SILEA al fine di sviluppare progetti ed iniziative per migliorare la qualità dei servizi erogati. Gli Utenti possono far pervenire suggerimenti e proposte attraverso la APP-DIFFERENZIATI e il canale FACEBOOK.

OBIETTIVI DI GESTIONE DEL CICLO DEI SERVIZI

DATI UFFICIALI RACCOLTA SULLA

Nel contesto della propria pianificazione industriale, a fronte di una situazione attuale di bacino caratterizzata da un buon livello di sviluppo della raccolta differenziata e della valorizzazione dei rifiuti (con priorità al recupero di materia, comunque integrato dal recupero energetico della frazione residua indifferenziata), SILEA spa ha definito un percorso di consolidamento di ulteriore ottimizzazione dei servizi e delle prestazioni ambientali complessive del sistema.

Come riportato nella tabella:

Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
62,74	54,15	73,88	71,44	71,05

RIFERIMENTI AZIENDALI



**SOCIETA' INTERCOMUNALE
LECCHESE PER L'ECOLOGIA E
L'AMBIENTE**

SILEA SPA - Società Intercomunale Lecchese per l'Ecologia e l'Ambiente

**Sede Legale e Amministrativa Via L. Vassena, 6 – 23868 Valmadrera (LC) –
tel. 0341204411 - fax 0341583559**

ISC. ALBO NAZ. IMPRESE DI GESTIONE RIFIUTI Numero iscrizione : MI/038891

CATEGORIE: 1o D, 4 F, 5 F, 6A C, 6C C, 6H B, 8 B

P.IVA 00912620135

C.F. 83004000135

REG. IMP. DI LECCO N. 83004000135

PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA): segreteria.sileaspa@pec.it



Le immagini sono state tratte da Pixabay