



Carta della qualità dei servizi

Comune di Carenno



Sommario

SEZIONE I - CONTENUTI E DIFFUSIONE	3
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. GESTORI DEL SERVIZIO E TERRITORIO SERVITO	4
4. SCHEMA REGOLATORIO	5
5. DOVE TROVARLA	5
6. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	6
7. PRIVACY	6
SEZIONE II – TUTELA DELL'UTENTE	7
1. PRINCIPI	7
2. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA	7
3. RECAPITI E CANALI DI INFORMAZIONE E CONTATTO	9
4. SEGNALAZIONI, DISSERVIZI, RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RECLAMI	9
5. ORGANI DI TUTELA	11
SEZIONE III – IL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	12
1. OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	12
2. LE RACCOLTE PORTA A PORTA	13
3. CONTENITORI STRADALI	14
4. RACCOLTE PRESSO CENTRI DI RACCOLTA	14
5. SERVIZI ACCESSORI E COMPLEMENTARI	15
6. CONTROLLI SUL MATERIALE CONFERITO	17
7. SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	17
SEZIONE IV – IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	18
1. OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	18
2. SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	18
3. RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI SUL TERRITORIO	18
4. SVUOTAMENTO CESTINI	19
5. SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	19
SEZIONE V – IL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	20
1. OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	20
2. SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	21
SEZIONE VI – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	22
1. OBBLIGHI DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	22
2. STANDARD DI QUALITÀ TECNICA	22
3. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E CONTATTI	24
4. INDICATORI DI QUALITÀ	245
ALLEGATO 1 – SERVIZI ALL'UTENZA	26



Sezione I - Contenuti e diffusione

1. Che cos'è la Carta della qualità dei Servizi

La presente Carta della qualità dei Servizi è riferita al servizio di gestione dei rifiuti urbani, comprensivo delle attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, di spazzamento e lavaggio e di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti ed integra il contratto di servizio in vigore tra SILEA e il Comune.

Nella Carta della qualità dei Servizi sono descritte la struttura del servizio integrato dei rifiuti e le relative attività svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere e sono relazionati i livelli di prestazione ottenuti nello svolgimento delle attività.

La Carta della qualità dei Servizi è strumento di tutela e controllo e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti, di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta della qualità dei Servizi e di collaborare con SILEA e il Comune segnalando le aree di miglioramento.

Si invita ciascun utente ad acquisire consapevolezza anche sui propri doveri, sanciti dal "Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani", pubblicato sul sito del Comune.

2. Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta della qualità dei Servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.



- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri – di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta della qualità dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3. Gestori del servizio e territorio servito

Il gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rifiuti è SILEA

Il gestore che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio strade è SILEA

Il gestore che eroga il servizio di gestione del servizio tariffe e rapporto con gli utenti per ciascuna gestione servita è il Comune.

SILEA è una società per azioni interamente detenuta da 87 Comuni soci delle province di Lecco, Bergamo e Como, per un bacino complessivo di oltre 340.000 abitanti serviti.



SILEA opera secondo un Sistema di Gestione Integrato (SGI) ed è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Qualità: UNI EN ISO 9001
- Ambiente: UNI EN ISO 14001 e Regolamento EMAS 1221/2009
- Sicurezza: UNI ISO 45001
- Energia: UNI CEI EN ISO 50001

Le attività di raccolta dei rifiuti urbani e di igiene ambientale sono effettuate in parte da SILEA, con mezzi e personale propri, e in parte mediante affidamento dei servizi a società terze, scelte tramite procedura a evidenza pubblica.

4. Schema regolatorio

I Comuni soci di SILEA con delibera di assemblea intercomunale in data 31/03/2022 hanno definito che il bacino SILEA si posiziona nello schema 1 della matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

		Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		Qualità tecnica = no	Qualità tecnica= sì
Previsioni di obblighi in materia di qualità contrattuale	Qualità contrattuale = no	Schema I Livello qualitativo minimo	Schema III Livello qualitativo intermedio
	Qualità contrattuale = sì	Schema II Livello qualitativo intermedio	Schema IV Livello qualitativo avanzato

5. Dove trovarla

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito www.sileaspa.it alla sezione trasparenza ARERA e sul sito del Comune.

É possibile consultare la Carta della qualità dei Servizi anche presso lo sportello del Comune.



6. Validità della Carta della qualità dei Servizi

La presente Carta della Qualità dei servizi ha validità pluriennale sino alla data di scadenza (31/12/2029) del contratto di servizio stipulato tra SILEA e il Comune. I contenuti della Carta della qualità dei Servizi potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, organizzative o di standard di servizio, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Con cadenza annuale, entro il 30 aprile dell'anno successivo, sarà pubblicato sul sito www.sileaspa.it. L'allegato alla presente Carta della qualità dei Servizi che illustra il livello qualitativo raggiunto nell'erogazione delle prestazioni.

7. Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni. Ad ogni soggetto interessato è consentito in ogni momento l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

Sul sito www.sileaspa.it è possibile consultare l'informativa ai fornitori e ai clienti ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016.



Sezione II – Tutela dell'utente

1. Principi

La gestione dei rifiuti si attiene ai principi di precauzione, prevenzione, sostenibilità, proporzionalità, nonché al “principio di chi inquina paga”. È necessaria la responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti.

Gli utenti contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti differenziati e per l'igiene urbana contenuti nel Regolamento Comunale e nei calendari scaricabili dal sito SILEA www.sileaspa.it, come meglio specificato nel seguito della presente Carta della qualità dei Servizi.

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento Comunale sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere sanzioni.

I principi ispiratori della Carta della qualità dei Servizi sono:

- Rispetto delle norme;
- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Chiarezza e trasparenza;
- Efficacia ed efficienza;
- Informazione e partecipazione;
- Salute e sicurezza;
- Tutela dell'ambiente e sostenibilità;
- Cortesia professionalità e competenza;
- Semplificazione delle procedure;
- Qualità.

2. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

L'utenza può acquisire informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti utilizzando i canali e le modalità indicate sul sito di SILEA www.sileaspa.it e sul sito del Comune.

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento si fa riferimento al TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e s.m.i. e alla normativa vigente.



È possibile contattare il gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade per:

- a) Conoscere l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili, ottenere istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto e suggerimenti per ridurre la produzione dei rifiuti;
- b) Chiedere informazioni sul calendario servizi di raccolta, consultabile online e distribuito in forma cartacea agli utenti;
- c) Ottenere informazioni sul programma delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade e sui divieti relativi alla viabilità e sosta;
- d) Ottenere informazioni sulle interruzioni e riattivazioni del servizio;
- e) Ottenere informazioni in merito a campagne straordinarie di raccolta rifiuti e nuove aperture o chiusure dei centri di raccolta;
- f) Ottenere informazioni in merito a ubicazione, orari di apertura e alle modalità di accesso e conferimento rifiuti presso i centri di raccolta;
- g) Prenotare il ritiro ingombranti a domicilio e altri servizi su chiamata;
- h) Effettuare richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- i) Ottenere informazioni sulle tipologie di interventi di pronto intervento di competenza del gestore e attivabili direttamente dagli utenti;
- j) Attivare il servizio di pronto intervento 24h/24h;
- k) Effettuare segnalazione disservizi;
- l) Sporgere reclami scritti.

È possibile contattare Il gestore del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti per:

- a) Ottenere informazioni sul calcolo, riscossione, pagamento, riduzione e rateizzazione di importi addebitati e su sanzioni, penalità, interessi di mora o rimborsi, modalità di conguaglio, imposte applicabili e sulla possibilità di invio in forma elettronica dei documenti di pagamento;
- b) Effettuare segnalazioni e richieste di rettifica in ordine a errori nella determinazione degli importi addebitati;
- c) Ottenere informazioni su estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso, regolamento tariffario, modalità di pagamento ammesse, scadenze di pagamento e sulla tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- d) Effettuare richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio e ottenere informazioni su modalità e termini per la presentazione delle stesse;
- e) Sporgere reclami scritti.



3. Recapiti e canali di informazione e contatto

L'utenza può contattare il gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rifiuti e del servizio di spazzamento e lavaggio strade utilizzando i canali e le modalità sotto indicate o riportate sul sito al seguente link <https://www.sileaspa.it/contatti/>.

- Sportello online: <https://www.sileaspa.it/segнала-online/> ;
- Sito web: <https://www.sileaspa.it/> ;
- APP SILEA; <https://www.sileaspa.it/app-differenziati/> ;
- Facebook; <https://www.facebook.com/sileaspa/> ;
- Youtube:
<https://www.youtube.com/channel/UCDCFHVwoYL8OkVTtQ1SMqHw> ;
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/sileaspa> ;
- Fax 0341 583559;
- Numero verde: 800 004 590 raggiungibile da linea fissa e mobile operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.00;
- Prenotazioni per servizio su chiamata di ritiro gratuito a domicilio, riservato alle utenze domestiche, di RAEE di grandi dimensioni: tel. 039 5311661 lun-ven 8.30/12.30 e 14.00/18.00 sabato 8.30/12.30;
- Prenotazioni per servizio su chiamata di ritiro a domicilio, riservato alle utenze domestiche, di ingombranti: numero verde: 800 004 590 raggiungibile da linea fissa e mobile operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.00;
- e-mail: callcenter@sileaspa.it - info@sileaspa.it ;
- Pec: segreteria.sileaspa@pec.it ;
- Numero verde pronto intervento: 800 694 510 attivo 24h/24h;
- Numero telefonico 0341 204411;
- Per segnalazioni e reclami: <https://www.sileaspa.it/segнала-online/> .

L'utenza può contattare il gestore del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, ovvero il Comune, utilizzando i canali e le modalità riportate alla Sezione VI del presente documento, Capitolo 3- Standard di qualità contrattuale e contatti.

4. Segnalazioni, Disservizi, Richieste di rettifica degli importi addebitati e Reclami

Gli utenti possono far pervenire a SILEA suggerimenti e proposte attraverso la APP SILEA e il canale Facebook. Possono inoltre esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito alla qualità percepita del servizio rispondendo alle indagini organizzate periodicamente da SILEA per conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio.



- L'utente può inoltrare segnalazioni scritte o verbali a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico ai recapiti e canali di contatto riportati al paragrafo precedente.
- Il passaggio di raccolta termina generalmente entro le ore 15.00, pertanto la segnalazione per disservizi rilevati nell'esecuzione della "raccolta Porta a Porta" deve essere effettuata dagli utenti non prima delle ore 15.00 del giorno previsto per il servizio ed entro le ore 15.00 del giorno seguente. In caso di segnalazioni scritte SILEA comunica l'esito finale con risposta motivata scritta entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta della qualità dei Servizi.
Qualora la complessità della segnalazione non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato entro i termini prefissati in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione.
- L'utente può sporgere reclamo per violazioni dei principi e degli standard contenuti nella presente Carta della qualità dei Servizi, inviando comunicazione scritta a SILEA utilizzando il modulo apposito scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta o il reclamo suddetti, senza utilizzare il modulo apposito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Nella richiesta o reclamo l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni disponibili per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del gestore.
Di norma non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.
Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione dei reclami e richieste di rettifica.
Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta della qualità dei Servizi, SILEA comunica l'esito finale con risposta motivata scritta.
Se la complessità della richiesta o del reclamo non dovessero consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.
- L'utente può inoltrare richiesta di rettifica degli importi addebitati, inviando comunicazione scritta al Comune utilizzando il modulo apposito scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune la richiesta senza utilizzare il modulo apposito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Nella richiesta l'utente è tenuto a



fornire tutte le informazioni disponibili per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del Comune.

Di norma non saranno presi in considerazione richieste anonime o incomplete delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del Comune.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione delle richieste di rettifica.

Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta della qualità dei Servizi il Comune comunica l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità della richiesta non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.

Gli utenti possono far pervenire a SILEA suggerimenti e proposte attraverso la APP SILEA e il canale Facebook. Possono inoltre esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito alla qualità percepita del servizio rispondendo alle indagini organizzate periodicamente da SILEA per conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio.

5. Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal gestore con questa Carta della qualità dei Servizi possono sporgere reclamo con le modalità sopra esposte. Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- Richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto con SILEA;
- Presentare reclamo all'Ente Territorialmente Competente (Comune). Il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti di SILEA, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta della qualità dei Servizi e delle disposizioni di legge;
- Rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori ed eventualmente, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica extragiudiziale;
- Rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.



Sezione III – Il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

Gli obblighi di servizio e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti sono stabilite nel “Contratto di servizio” sottoscritto tra SILEA e il Comune socio.

Le attività di raccolta dei rifiuti urbani e di igiene ambientale sono effettuate in parte direttamente da SILEA, con mezzi e personale propri, in parte tramite società terze, scelte tramite procedura ad evidenza pubblica.

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti, è fondamentale che vi sia, unitamente all'impegno del gestore, anche l'adozione da parte dei cittadini di comportamenti responsabili nel rispetto dell'ambiente e del decoro urbano: in particolare è indispensabile l'attivazione di una corretta raccolta differenziata, condotta secondo le indicazioni fornite da SILEA e con le modalità indicate nel calendario annuale, l'utilizzo responsabile e rispettoso delle attrezzature e dei centri di raccolta, l'impegno a non sporcare il territorio.

I servizi erogati da SILEA sono disciplinati dal regolamento di igiene urbana e dal programma di esecuzione del servizio di raccolta e di spazzamento e lavaggio strade.

I documenti di cui sopra sono consultabili sul sito societario:

- Modalità di conferimento dei rifiuti: <https://www.sileaspa.it/abc-dove-lo-butto/>;
- Servizi di raccolta rifiuti: <https://www.sileaspa.it/calendario-raccolta-rifiuti/>;
- Centri di raccolta: <https://www.sileaspa.it/calendario-riciclerie-centri-di-raccolta/>;
- Servizi di misurazione puntuale dei rifiuti: <https://www.sileaspa.it/misurazione-puntuale/istruzioni-per-luso/>;

Eventuali modifiche sono comunicate all'utenza a mezzo sito web, stampa, APP SILEA, e con comunicazione al Comune.

Si riportano di seguito alcune indicazioni generiche di comportamento per gli utenti del servizio:



- 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 alcun rifiuto su strade e territorio;
- Nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni, che devono essere 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 proprio Comune e di SILEA;
- Diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- Liberare da residui i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- Segnalare a SILEA la presenza di eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

Si riportano di seguito le principali informazioni sulle modalità di erogazione e di fruizione del servizio.

2. Le raccolte porta a porta

- a) Il servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche effettuato a domicilio presso l'utenza prevede il conferimento 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.
- b) Il Comune fornisce a ciascuna utenza i contenitori necessari a perdere, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti a cura dell'utente su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati. In alcuni casi (per utenze di ristorazione) il servizio di svuotamento può essere attivato su chiamata.
- c) L'esposizione dei rifiuti deve essere eseguita a partire da un'ora dopo il tramonto del giorno antecedente quello della raccolta prevista ed entro le 5:00 am.
- d) I rifiuti esposti oltre le ore 5:00am del giorno di raccolta potrebbero non essere ritirati ed etichettati come non conformi a causa del ritardo di esposizione.
- e) Per ciascun giorno possono essere conferiti esclusivamente i rifiuti della tipologia prevista da calendario di raccolta utilizzando esclusivamente le attrezzature fornite da SILEA. I sacchi, pacchi o bidoni di tipologia differente saranno etichettati come non conformi.
- f) I contenitori sono di proprietà del Comune, i sacchi sono a perdere. Spetta all'utenza la custodia e la pulizia del bene assegnato. SILEA si occupa della



riparazione o sostituzione dei contenitori danneggiati su richiesta dell'utente.

- g) I sacchi, le pattumiere ed i pacchi di carta/cartone devono avere un peso individuale non superiore a 10kg. Questo limite è imposto per motivi di sicurezza sul lavoro. I sacchi, pacchi o bidoni oltre peso saranno etichettati come non conformi.
- h) Nel contenitore dell'umido piccolo vanno riposti i rifiuti chiusi in sacchetti biodegradabili e compostabili (non è consentito utilizzare sacchetti in plastica).
- i) il servizio svolto è organizzato secondo i giorni e con le frequenze e modalità previste nel calendario pubblicato sul sito e consegnato annualmente agli utenti.

Per dettagli sui calendari, modalità organizzative del servizio, frequenze di raccolta è possibile consultare il sito del gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani SILEA.

3. Contenitori stradali

La raccolta delle differenti frazioni di rifiuto avviene mediante conferimento da parte dell'utenza in contenitori (cassonetti o campane) stradali dedicati collocati su indicazione di ogni singolo Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono dedicati ad una tipologia di rifiuto e periodicamente svuotati su automezzo adibito per il trasporto presso centri autorizzati. Il rifiuto è conferito in sacchi chiusi correttamente che non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti.

Sono dislocati sul territorio SILEA contenitori stradali multiutenza anche per la raccolta di pile esauste, di farmaci scaduti e di indumenti e abiti.

Il gestore del servizio di raccolta rifiuti si impegna ad effettuare la manutenzione dei contenitori stradali, ivi inclusa la pulizia e lavaggio.

4. Raccolte presso Centri di Raccolta

Sono a disposizione dell'utenza nr. 54 Centri di raccolta, la dislocazione geografica dei quali, nonché i relativi orari e giorni di apertura sono definiti in accordo con le Amministrazioni Comunali del territorio servito, secondo criteri di efficacia, efficienza, razionalizzazione e ottimizzazione.

Il servizio di gestione delle suddette aree attrezzate è integrazione e complemento indispensabile al servizio di raccolta domiciliare.

In queste aree, gli utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva della struttura, tutte o alcune delle seguenti tipologie di rifiuti caratterizzate da una produzione esigua o discontinua, per le quali non sarebbe efficace ed efficiente organizzare un servizio di raccolta



domiciliare, quali ad esempio ferro, legno, toner, oli vegetali, oli minerali, accumulatori al piombo, pile esauste, contenitori etichettati t e/o f, rifiuti elettrici ed elettronici, neon, ed inerti.

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.

E' obbligo del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.

L'accesso alle strutture è permesso unicamente mediante badge rilasciato dal Comune oppure tessera sanitaria dell'intestatario della TARI, come meglio precisato nel Regolamento di igiene urbana. L'utente si identifica tramite badge/tessera e conferisce i propri rifiuti nei centri di raccolta, sotto il controllo e la supervisione degli operatori addetti al presidio della struttura.

Sul sito del gestore SILEA sono consultabili l'elenco e la dislocazione dei centri di raccolta a disposizione per le utenze domestiche e non domestiche, il calendario e l'orario di apertura, le modalità di accesso e di conferimento e l'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili.

5. Servizi accessori e complementari

Secondo quanto disciplinato dal contratto di servizio, SILEA svolge i seguenti servizi su richiesta da parte dei cittadini:

- Raccolta porta a porta su chiamata, solo per utenze domestiche, di rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE e relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati: è richiesta la prenotazione da parte dell'utente. La conferma del passaggio avviene telefonicamente almeno 24 ore prima del ritiro. Nel giorno stabilito per il ritiro l'utente deve posizionare a bordo strada il materiale da conferire.
La richiesta di ritiro può essere effettuata da parte dell'utente via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore.
Per il servizio, ove previsto dal regolamento tariffario, è addebitato un corrispettivo in capo all'utente.
- Raccolta porta a porta, ove il servizio sia previsto e attivato dal Comune, solo per utenze domestiche, di rifiuti vegetali da sfalcio e ramaglie e relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati.
- Raccolta porta a porta, ove il servizio sia previsto e attivato dal Comune, solo per utenze domestiche, di rottame ferroso e relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati.



- Raccolte stradali di pile, medicinali rifiuti tessili, con frequenze commisurate al livello di riempimento dei contenitori.
- Raccolte tramite ecostazione mobile predisposta su automezzo itinerante qualora il Comune abbia attivato il servizio, nei punti di sosta e negli orari stabiliti secondo il calendario pubblicato al seguente link <https://www.sileaspa.it/raccolte-differenziate/ecostazione-mobile/>. Il servizio è dedicato alla raccolta di farmaci scaduti e pile esauste, accumulatori al piombo, neon, piccoli elettrodomestici e olii esausti ed 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 agli utenti in fase di conferimento.
- Raccolte differenziate di prossimità per determinate aree del territorio, o per determinate frazioni di rifiuti, o dedicate ad utenze specifiche, con campane, carrellati o altri contenitori di idonea dimensione, da svuotare eventualmente anche su chiamata.
- Raccolte rifiuti rivolte ai mercati rionali, manifestazioni, eventi temporanei: il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali, manifestazioni ed eventi temporanei e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate. Agli esercenti o organizzatori è data indicazione delle attrezzature da utilizzare per il conferimento dei rifiuti e del luogo di esposizione dei rifiuti raccolti in modo differenziato. Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato o dell'evento, è effettuata la raccolta, il trasporto e il conferimento a smaltimento e/o recupero.
Il servizio mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali. Il servizio prevede anche la pulizia dell'area di competenza a chiusura del mercato.
- In ottemperanza con quanto disposto da ARERA nel TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, SILEA svolge anche il Servizio di Pronto intervento 24h su 24 su chiamata e garantisce la reperibilità (24h/24h) nei giorni festivi o nei giorni feriali non lavorativi. Per i dettagli sul servizio è possibile consultare il sito www.sileaspa.it.

Secondo quanto disciplinato dal contratto di servizio con il Comune, SILEA svolge i seguenti servizi su richiesta dell'Amministrazione Comunale:

- Fornitura e consegna di sacchi, cestini stradali e bidoni eventualmente anche mediante fornitura, installazione, assistenza, manutenzione di distributori automatici di sacchi.
- Pulizia delle caditoie stradali e spurgo pozzetti: il servizio consiste nella pulizia di caditoie e griglie stradali destinate allo scarico delle acque meteoriche, dislocate in strade e aree pubbliche sul territorio del Comune. Il servizio è svolto mediante autobotte attrezzata per il lavaggio dei pozzetti e l'aspirazione del materiale di risulta, avviato poi a smaltimento.
- Pulizia di parchi, giardini pubblici, sponde di laghi, fiumi, torrenti.
- Rimozione carogne animali e deiezioni animali su segnalazione del Comune interessato.
- Raccolta di siringhe abbandonate su segnalazione del Comune interessato.



- Raccolta rifiuti abbandonati.
- Gestione rifiuti prodotti presso i cimiteri.

6. Controlli sul materiale conferito

Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti effettuano controlli sul materiale conferito, segnalando le non conformità rilevate a mezzo etichette adesive apposte sui contenitori. L'etichetta riporta sempre l'indicazione dei riferimenti ove reperire le informazioni per la corretta esposizione e la motivazione della segnalazione di non conformità. A titolo d'esempio può essere rilevata non conformità per la presenza di rifiuti differenziati in modo scorretto, l'errata scelta del giorno di esposizione, l'esposizione in ritardo rispetto all'orario di servizio, l'esposizione al di fuori dei contenitori o l'utilizzo di attrezzature non regolamentari.

7. Sospensioni e interruzioni del servizio

Nel caso di interruzione programmata del servizio, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, informando sia in merito alla sospensione prevista, sia circa la ripresa effettiva del servizio, nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta della qualità dei Servizi.

L'eventuale interruzione del servizio deve essere recuperata entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta della qualità dei Servizi.



Sezione IV – Il servizio di spazzamento e lavaggio strade

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di spazzamento e lavaggio strade sono stabilite nel “Contratto di servizio” sottoscritto tra SILEA e il Comune.

I servizi erogati da SILEA sono disciplinati nel regolamento di servizio, ed eseguiti nel rispetto della Programmazione consultabile sul sito societario <https://www.sileaspa.it/calendario-pulizia-strade/>.

Si riportano le principali informazioni.

2. Spazzamento e lavaggio strade

È attivo il servizio di spazzamento e lavaggio strade che consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su marciapiedi, strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico e/o manuale ove richiesto. Il servizio è svolto da SILEA secondo la programmazione definita in accordo con il Comune e riportata nel sito con dettaglio dei percorsi, delle aree e della frequenza di intervento.

In assenza di una programmazione prestabilita o in presenza di esigenze specifiche, il servizio può essere erogato anche su chiamata da parte dell'Amministrazione Comunale.

3. Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio

È attiva la raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale ad uso pubblico. Sono escluse quelle particolari tipologie di rifiuto che, anche se giacenti sulle strade ed aree pubbliche, non sono qualificabili come rifiuti urbani, ad esempio rifiuti contenenti amianto, autovetture abbandonate, siringhe abbandonate o carcasse animali. Tali rifiuti potranno essere oggetto di ritiro, trasporto e smaltimento da parte di SILEA su richiesta del Comune, con modalità differenti da quelle in uso per il sistema di gestione dei rifiuti urbani.



4. Svuotamento cestini

SILEA provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini stradali/trespoli/mini-isole presenti nel territorio del Comune, con sostituzione dei sacchi ove opportuno e pulizia delle aree circostanti ove necessario.

Alcuni cestini, data la posizione in aree di pregio e l'utilizzo effettivo, possono richiedere frequenze di svuotamento superiori.

5. Sospensioni e interruzioni del servizio

Nel caso di interruzione programmata del servizio, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, informando sia in merito alla sospensione prevista, sia circa la ripresa effettiva del servizio.



Sezione V – Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono stabilite nel regolamento tariffario del Comune in accordo con le determinazioni dell'Autorità di Regolazione ARERA.

Il Comune è il Gestore per la tariffa e il rapporto con l'utenza e provvede alla riscossione della tassa approvata per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Allo scopo di garantire la totale copertura dei costi del servizio, in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità, il Comune considera come periodo di fatturazione l'anno solare, suddividendolo in due semestri. Durante ciascun periodo la singola emissione prevede il conguaglio del semestre precedente e l'acconto per il semestre in corso.

Gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta di attivazione del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile utilizzando gli appositi canali e modulistica. Si vedano a tal proposito le informazioni riportate nel sito web.

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

Alla richiesta di attivazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e l'eventuale consegna delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

Gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta di variazione o cessazione del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di variazione o cessazione, utilizzando gli appositi canali e modulistica. Si vedano a tal proposito le informazioni riportate nel sito web.

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 90 giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. 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 90 giorni, ovvero 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 sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Alla richiesta di variazione o cessazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e l'eventuale ritiro delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio. Le utenze non domestiche che intendono conferire i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di tali richieste decorrono del 1 gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

2. Sospensioni e interruzioni del servizio

Nel caso di interruzione programmata del servizio di sportello, il Comune deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, informando sia in merito alla sospensione prevista, sia circa la ripresa effettiva del servizio.



Sezione VI – Indicatori e standard di qualità

1. Obblighi di continuità e regolarità

Gli standard di qualità, continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta della qualità dei Servizi sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

Eventuali disservizi rilevati dal Comune sono contestati a SILEA. Il Gestore SILEA è tenuto a segnalare tempestivamente al Comune le inadempienze o irregolarità che si verificano per cause ad esso non imputabili (strada interrotta – mancato spazzamento neve – conferimenti non conformi alle prescrizioni regolamentari – automezzi in sosta vietata et al.).

2. Standard di qualità tecnica

L'obiettivo minimo SILEA per la raccolta differenziata è pari al 75% da conseguirsi entro il 31.12.2025.

Per garantire la verifica da parte degli utenti sulla qualità dell'erogazione dei servizi sono stati individuati i seguenti "standard generali", ovvero indicatori del livello di qualità minimo che il gestore garantisce ai propri utenti.

- Tempo di consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo: 5 giorni lavorativi;
- Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata: 15 giorni lavorativi;
- Tempo di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo: entro i 5 giorni successivi (non si contano i giorni festivi o prefestivi);
- Tempo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni lavorativi;
- Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi;
- Tempo di intervento per servizio di pulizia sponde fluviali, fiumi e torrenti: entro 48 ore dalla segnalazione del Comune;
- Tempo di intervento per servizio di raccolta di carogne di animale: entro 24 ore dalla segnalazione del Comune;
- Tempo di intervento per servizio di raccolta rifiuti abbandonati: entro 24 ore dalla segnalazione del Comune;
- Tempo di intervento per servizio di raccolta siringhe abbandonate: entro 24 ore dalla segnalazione del Comune;



- Puntualità del servizio di raccolta e trasporto: rispetto della programmazione (standard espresso in termini percentuali);
- Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade: rispetto della programmazione (standard espresso in termini percentuali);
- Diffusione contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti (in termini percentuali).

Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la percentuale delle prestazioni effettuate nel rispetto dello standard è pari o superiore a 80%. Per il calcolo non si considerano eventuali prestazioni erogate fuori standard per indisponibilità dell'utente o per cause non imputabili al gestore.



3. Standard di qualità contrattuale e contatti

Punti di contatto del Comune	
Sito web	
Numero verde (o altro contatto telefonico)	
e-mail	
pec	
Indirizzo e orari sportello	
Fax	
N. telefonico	
Tipo di standard	Livello di prestazione
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	60 giorni lavorativi
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	120 giorni lavorativi
Tempo di attesa per il servizio telefonico	240 secondi
Tempo minimo di apertura settimanale dello sportello fisico	xxxx ore



Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la percentuale delle prestazioni effettuate nel rispetto dello standard è pari o superiore a 80%. Per il calcolo non si considerano eventuali prestazioni erogate fuori standard per indisponibilità dell'utente o per cause non imputabili al gestore.

4. Indicatori di qualità

SILEA si impegna a fornire tramite pubblicazione sul proprio sito internet evidenza dei seguenti indicatori di qualità tecnica del servizio, calcolati su base annua.

- Puntualità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti;
- Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade (la durata dell'interruzione decorre dal termine entro il quale il servizio avrebbe potuto essere recuperato secondo gli standard della presente Carta della qualità dei Servizi).

Il Comune si impegna a fornire tramite pubblicazione sul proprio sito internet evidenza dei seguenti indicatori di qualità contrattuale del servizio, calcolati su base annua.

- Puntualità del servizio.



Allegato 1: Servizi all'utenza

Servizio	Metodo	Frequenza	Gestore
Raccolta indifferenziato	Porta a porta	Settimanale	Silea
Raccolta FORSU	Porta a porta	Bisettimanale	Silea
Raccolta carta e cartone	Porta a porta	Quindicinale	Silea
Raccolta multimateriale leggero	Porta a porta	Quindicinale	Silea
Raccolta vetro	Porta a porta	Quindicinale	Silea
Raccolta pile esauste	Appositi contenitori (per l'ubicazione dei contenitori visita il sito www.sileaspa.it)	Quindicinale	Silea
Raccolta farmaci scaduti	Appositi contenitori (per l'ubicazione dei contenitori visita il sito www.sileaspa.it)	Quindicinale	Silea
Raccolta grandi RAEE	Porta a porta su chiamata	Entro 15 giorni dalla prenotazione telefonica	Silea
Raccolta ingombranti	Porta a porta	Su chiamata	Silea
Spazzamento meccanizzato e/o combinato	Combinato con operatore a terra	A chiamata	Silea
Spazzamento manuale	Si	Settimanale	Comune
Svuotamento cestini	Si	Settimanale	Comune
Altro			

Servizio	Ubicazione	Gestore
Centro di raccolta per raccolta differenziata, stoccaggio e trasporto a destino di rifiuti (per tipologia, giorni e orari di apertura consultare il sito www.sileaspa.it)	Via Verdi, 15 Carenno	Comune
Ecostazione mobile – mezzo itinerante - (per tipologia, giorni e orari di passaggio consultare il sito www.sileaspa.it)	Parcheggio via Verdi, 15	Silea
Ecocasette per la raccolta differenziata dei rifiuti ad accesso controllato e apertura h24.	Via Verdi, 15	Silea





Dicembre 2022

