



Comune di Abbadia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbadia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbadialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbadia-lariana.lc.it

CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE RIFIUTI

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 contemperare, 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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

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.



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

Sul sito istituzionale del Comune di Abbazia Lariana è possibile consultare l'informativa privacy al seguente link: <https://comune.abbazia-lariana.lc.it/index.php/privacy>

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 nei 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;



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

- 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 de 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 (se il servizio è attivo);
- h) Ottenere informazioni sulle tipologie di interventi di pronto intervento di competenza del gestore e attivabili direttamente dagli utenti;
- i) Attivare il servizio di pronto intervento 24h/24h (se il servizio è attivo);
- j) Effettuare segnalazione disservizi;
- k) Sporgere reclami scritti.

È possibile contattare Il gestore del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (Comune) 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/segnala-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> ;



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

- 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;
- e-mail: callcenter@sileaspa.it - info@sileaspa.it ;
- Pec: segreteria.sileaspa@pec.it ;
- 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:

- **Numero telefonico 0341 731241 dopo risponditore selezione 2 ufficio tributi;**
- **e-mail: tributi@comune.abbazia-lariana.lc.it
info@comune.abbazia-lariana.lc.it (protocollo) ;**
- **Pec: comune.abbazialariana@legalmail.it .**
Presso lo sportello: Via Nazionale, 120 - Abbazia Lariana (LC) Il Piano
Orari: lunedì-mercoledì-venerdì dalle 10 alle 13 o in altre fasce tramite appuntamento telefonico preventivo.

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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

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 **anche tramite mail all'indirizzo tributi@comune.abbazia-lariana.lc.it o tramite PEC comune.abbazialariana@legalmail.it**. 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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

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 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/>;
- 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;



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

- 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 appiattendolo 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;

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.
- c) L'esposizione dei rifiuti deve essere eseguita a partire dalle ore 19 del giorno antecedente quello della raccolta prevista ed entro le 6:00 am.
- d) I rifiuti esposti oltre le ore 6:00 am 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 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.
- g) Nel contenitore dell'umido piccolo vanno riposti i rifiuti chiusi in sacchetti biodegradabili e compostabili (non è consentito utilizzare sacchetti in plastica).
- h) 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.
- i) 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.



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

3. Contenitori stradali (SOLO LOCALITA' PIANI RESINELLI)

La raccolta delle differenti frazioni di rifiuto avviene mediante conferimento da parte dell'utenza in contenitori (cassonetti o campane) stradali. 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 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

In queste aree, gli utenti hanno la possibilità di conferire, 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 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 QRcode rilasciato dal Comune oppure tessera sanitaria dell'intestatario della TARI. 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 **Comune** sono consultabili 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 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.



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

- 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 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 ove previsto, 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.

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.
- 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.



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

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.



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

4. Svuotamento cestini

SILEA provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini stradali/trespolti/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. Durante ciascun periodo la singola emissione verrà effettuata in acconto (due rate) e un saldo a conguaglio dell'anno, emesso nell'anno successivo.

Gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta o allo sportello dell'ufficio tributi per l'iscrizione alla tassa. Si vedano a tal proposito le informazioni riportate nel sito web www.comune.abbazia-lariana.lc.it.

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

Alla richiesta 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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

proposito le informazioni riportate nel sito web.

Le richieste di cessazione o variazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione/variazione.

Le utenze non domestiche che intendono conferire i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo **al Comune** 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 di 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 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;



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

- 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);

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	www.comune.abbazia-lariana.lc.it
Numero verde (o altro contatto telefonico)	0341731241
e-mail	tributi@comune.abbazia-lariana.lc.it
pec	tributi-abbazialariana@pec.it
Indirizzo e orari sportello	Via Nazionale, 120 - Abbazia Lariana (LC) Orari: lunedì mercoledì- venerdì dalle 10 alle 13
Fax	0341700388
N. telefonico	0341731241
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



Comune di Abbazia Lariana

Provincia di Lecco

n. telefono: 0341.731241
Polizia municipale: 335.7202713
e-mail info@comune.abbazia-lariana.lc.it
PEC: comune.abbazialariana@legalmail.it

via Nazionale n. 120, 23821 (LC)
CODICE FISCALE 83007090133
PARTITA IVA 00684170137
www.comune.abbazia-lariana.lc.it

Tempo minimo di apertura settimanale dello sportello fisico	9 ore
--	-------

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 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 **9 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.

ALLEGATI : SCHEDE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA ABBADIA LARIANA
SCHEDE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA PIANI RESINELLI

Comune di ABBADIA LARIANA

SERVIZI BASE	
Servizi	Modalità di effettuazione e note
Porta a porta indifferenziato	Frequenza Settimanale (nella giornata del lunedì)
Porta a porta FORSU	Frequenza Bisettimanale (nelle giornate del lunedì e venerdì)
Porta a porta carta e cartone	Frequenza Ogni due settimane
Porta a porta multimateriale leggero	Frequenza Ogni due settimane
Porta a porta vetro (compreso lo svuotamento dei contenitori posizionati presso il Centro di Raccolta)	Frequenza Ogni due settimane
Ecostazione mobile	4° Mercoledì del mese: - dalle 10.15 alle 11.00 F. Crebbio parch. Via per Maggiana - dalle 11.15 alle 12.00 presso centro di raccolta in Via per Novegolo
Raccolta differenziata, trasporto e trattamento delle PILE ESAUSTE	Servizio di raccolta delle pile esauste di provenienza domestica tramite appositi contenitori, posizionati presso locali pubblici e/o centro di raccolta. Frequenza di vuotatura Ogni due settimane : 6 Contenitori presso 6 Utenze
Raccolta differenziata, trasporto e trattamento dei FARMACI	Servizio di raccolta dei farmaci scaduti tramite appositi contenitori, posizionati presso farmacie, ambulatori e/o distretti sanitari. Frequenza di vuotatura Ogni due settimane : 1 Contenitore presso 1 Utenza
Raccolta differenziata, trasporto e smaltimento dei rifiuti liquidi (OLI VEGETALI) e raccolta differenziata di OLI MINERALI	Il servizio di raccolta degli oli vegetali avviene con appositi contenitori, posizionati nelle aree attrezzate per la raccolta differenziata e/o presso le utenze commerciali. Servizio su chiamata : 5 Contenitori presso 5 Utenze Gli oli minerali vengono raccolti solo tramite appositi contenitori posizionati nel centro di raccolta.
Raccolta differenziata, trasporto e trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)	Rifiuti di provenienza domestica raccolti al domicilio dei cittadini e/o solo per i piccoli elettrodomestici, con appositi contenitori, posizionati nel centro di raccolta, compreso il noleggio del contenitore di pertinenza. Servizio su chiamata : entro 15 giorni dalla prenotazione telefonica
Raccolta differenziata, trasporto e smaltimento dei RIFIUTI SOLIDI (SPRAY, BATTERIE, ACCUMULATORI, TONER, CONTENITORI "T" "F" "X" "C", SCHEDE ELETTRONICHE)	Rifiuti di provenienza domestica raccolti tramite ecostazione mobile
Raccolta differenziata, trasporto e trattamento degli IMBALLAGGI IN PLASTICA, ALLUMINIO, ACCIAIO E TETRAPAK	Rifiuti raccolti tramite contenitori, posizionati presso il centro di raccolta.
Trasporto di RIFIUTI INGOMBRANTI E IMBALLAGGI MISTI dai Centri di Raccolta	Servizio su chiamata.
Spazzamento meccanizzato e/o combinato	Servizio combinato con operatore a terra Frequenza mensile (dal 01/10 al 31/05) Frequenza due volte al mese (dal 01/06 al 30/09) Sulla base delle aree evidenziate in colore azzurro nella planimetria come riportato in Allegato 1 .
Spazzamento manuale	Pulizia manuale, compreso di mezzo meccanico di piccole dimensioni, n. 24 interventi all'anno Sulla base delle aree evidenziate in colore azzurro e rosso nella planimetria come riportato in Allegato 1 .

SERVIZI NON ATTIVI SUL TERRITORIO DI ABBADIA LARIANA
Rimozione carogne animali e deiezioni animali :
Raccolta di siringhe abbandonate
Raccolta rifiuti abbandonati pronto intervento 24 ore su 24
Raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti

SERVIZI ESCLUSI DAL CANONE.	
SERVIZI DISCIPLINATI CON LE MODALITÀ PREVISTE DAI CORRISPETTIVI SILEA SPA APPROVATI DALL'ASSEMBLEA DEI SOCI, OLTREAGLI SMALTIMENTI NON COMPRESI NEL CANONE, DI APPROVAZIONE DEL BUDGET:	Servizio per la raccolta differenziata, il trasporto ed il trattamento degli IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE oltre che frazioni di CARTA E CARTONE raccolti con contenitori, posizionati nelle aree attrezzate per la raccolta differenziata, compreso il noleggio di n. 1 cassone.
	Servizio per la raccolta differenziata, il trasporto ed il trattamento di RIFIUTI LEGNOSI raccolti con CASSONI SCARRABILI, posizionati NELLE AREE ATTREZZATE per la raccolta differenziata, compreso il noleggio di n. 1 cassone
	Servizio per la raccolta differenziata, il trasporto ed il trattamento di ROTTAMI METALLICI, raccolti con CASSONI SCARRABILI, posizionati NELLE AREE ATTREZZATE per la raccolta differenziata, compreso il noleggio di n. 1 cassone.
	Servizio per la raccolta, il trasporto ed il trattamento dei RIFIUTI INERTI raccolti con CASSONI SCARRABILI, posizionati NELLE AREE ATTREZZATE per la raccolta differenziata, compreso il noleggio del cassone.
	Servizio per la raccolta differenziata, il trasporto ed il trattamento dei RIFIUTI VEGETALI in CUMULO NELLE AREE ATTREZZATE per la raccolta differenziata, oppure in punti comunicati dal Comune interessato, compreso il noleggio del cassone

Località PIAN DEI RESINELLI

SERVIZI BASE	
Servi zi	Modalità di effettuazione e note
Raccolta Stradale indifferenziato	Svuotamento di cassonetti posizionati in 3 cassette e contenitori stradali , secondo il seguente calendario: <ul style="list-style-type: none"> • frequenza Settimanale (nella giornata di lunedì) dal 16/09 al 15/07; • frequenza Bisettimanale (nelle giornate di lunedì e venerdì): dal 16/07 al 15/09 • frequenza Trisettimanale (nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì): nella settimana di ferragosto
Raccolta Stradale multimateriale leggero (sacco viola)	Raccolta sacchi posizionati in 3 cassette e punti raccolta , secondo il seguente calendario: Frequenza Ogni due settimane
Raccolta Stradale carta e cartone	Raccolta rifiuti di carta e cartone (in cassonetti da 360 lt) in 3 punti di raccolta e presso attività commerciali , secondo il seguente calendario: Frequenza Ogni due settimane
Raccolta Stradale vetro	Svuotamento di 8 campane (da 2.200 litri) Frequenza Settimanale
Raccolta e Trasporto di RIFIUTI INGOMBRANTI con cassone presidiato	Posizionamento di un compattatore per la raccolta di rifiuti ingombranti e successiva movimentazione dello stesso all'impianto di destino; si precisa che il servizio include la messa a disposizione di tale attrezzatura, con anche la presenza di un operatore, per 14 interventi/anno con relativo stazionamento in loco per 3 h ad intervento.
Spazzamento meccanizzato e/ocombinato	Servizio meccanizzato a chiamata per: <ul style="list-style-type: none"> • n. 11 interventi all'anno (area di colore blu nella Planimetria riportata nell'Allegato 1) • n. 11 interventi all'anno (area di colore giallo nella Planimetria riportata nell'Allegato 1)
Spazzamento manuale	Pulizia manuale, compresa la pulizia della cunetta stradale, taglio erba dei bordi stradali (con adeguato mezzo meccanico, per una fascia sopra quota di circa metri 2 in caso di presenza di scarpate a monte e per la sola fascia a raso in caso di slarghi o presenza di scarpata a valle), a chiamata: <ul style="list-style-type: none"> • n. 4 interventi all'anno (area di colore blu nella Planimetria riportata nell'Allegato 1) • n. 4 interventi all'anno (area di colore giallo nella Planimetria riportata nell'Allegato 1)
Servizio cestini	Servizio di vuotatura dei cestini portarifiuti e sostituzione dei sacchetti (con fornitura sacchetti). <ul style="list-style-type: none"> • frequenza Settimanale (nella giornata di lunedì) dal 16/09 al 15/07; • frequenza Bisettimanale (nelle giornate di lunedì e venerdì): dal 16/07 al 15/09 • frequenza Trisettimanale (nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì): nella settimana di ferragosto
Raccolta Stradale multimateriale leggero	Raccolta sacchi posizionati in 3 punti di raccolta e presso attività commerciali , secondo il seguente calendario: <ul style="list-style-type: none"> • Frequenza Ogni due settimane
Spazzamento meccanizzato e/o combinato (riduzione di un intervento nelle 2 aree individuate)	Servizio meccanizzato a chiamata per: <ul style="list-style-type: none"> • n. 10 interventi all'anno (area di colore blu nella Planimetria riportata nell'Allegato 1) • n. 10 interventi all'anno (area di colore giallo nella Planimetria riportata nell'Allegato 1)