

2019



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DI IGIENE URBANA
NEI COMUNI DELLA VALLE SABBIA



COMUNITÀ MONTANA DI
VALLE SABBIA

INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?	2
OBIETTIVI STRATEGICI	2
I RISULTATI	3
IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	3
SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
TEMPI DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	6
SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI	6
RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI IGIENE URBANA	7
I SERVIZI A RICHIESTA	7
LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI	7
SERVIZI DI PULIZIA E GESTIONE DEL TERRITORIO	8
RAPPORTI CON L'UTENTE	9
VADEMECUM DEL CITTADINO RESPONSABILE	10
RIFERIMENTI NORMATIVI	10

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza. E' uno strumento utile per far conoscere all'utente:

- Gli obiettivi strategici;
- I canali informativi/ comunicativi attivati;
- I diritti e i doveri, le modalità e i tempi di partecipazione;
- I sistemi di monitoraggio per misurare la qualità del servizio.

OBIETTIVI STRATEGICI

L'organizzazione del servizio è improntata su alcuni capisaldi che risultano pienamente rispettosi e significativamente migliorativi dei criteri ambientali minimi (CAM), disciplinati dal Decreto Ministeriale 13 febbraio 2014 (pubblicato sulla G.U. serie generale n. 58 del 11 marzo 2014). In particolare:

- **Servizi di raccolta rifiuti sul territorio**, articolati quasi esclusivamente con la modalità "porta a porta", attiva per le seguenti frazioni di rifiuto: indifferenziato, umido, carta e cartone, multileggero, vetro, scarti vegetali, ingombranti. In alcuni comuni la raccolta della frazione indifferenziato e umido avviene tramite cassonetti stradali, mentre per alcuni di questi comuni più piccoli e allocati in zone montane è attivo il compostaggio domestico in sostituzione della raccolta dell'umido. Le raccolte di scarti vegetali ed ingombranti sono attivate su specifica richiesta del Comune. Le raccolte domiciliari sono normalmente associate in gruppi di due o tre tipologie per ogni giorno di servizio, anche per ridurre l'impatto dei camion sul traffico veicolare;
- I Comuni sono dotati di un **centro di raccolta autorizzato**, ovvero di una piattaforma ecologica, in cui vengono differenziate circa 20 frazioni differenti di rifiuto urbano o assimilato. Tali siti possono essere anche a servizio di più comuni;
- **Attività informative e di contatto** con gli utenti nonché campagne di informazione e sensibilizzazione sul tema dei rifiuti e della raccolta differenziata e specifiche **iniziative di sensibilizzazione**;
- Ove previsto contrattualmente, sono effettuati **servizi di fornitura dei contenitori/sacchi** specifici per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di cestini portarifiuti stradali e di compostiere per uso domestico o di comunità;

- **Sistemi di controllo remoto per il monitoraggio dei servizi** (GPS montati su automezzi che eseguono raccolte rifiuti e pulizia meccanizzata del territorio), grazie a questi sistemi vengono prodotti opportuni “report” che consentono a Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia di valutare la condizione del servizio in erogazione/erogato.
- **Misurazione dei rifiuti indifferenziati prodotti** con nuovi servizi informatizzati, finalizzata allo studio per l'introduzione di sistemi di tariffazione puntuale. I contenitori sono infatti dotati di Transponder ad alta frequenza (TAG) e i mezzi utilizzati per la raccolta attrezzati con appositi lettori. I cassonetti invece sono dotati di sistema di rilevazione volumetrica del riempimento.

I RISULTATI

Le modalità organizzative e la gestione dei servizi consentono di massimizzare la raccolta differenziata e di ottenere risultati eccellenti, volti ad ottenere una percentuale di riciclo medio pari a circa 80 %.

IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani comprende sia i servizi di gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di pulizia del territorio, oltre ad alcuni servizi specifici a richiesta.

SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI:

Di base (rivolti a tutte le utenze)

- Raccolta differenziata porta a porta/cassonetto stradale
- Gestione piattaforme ecologiche/Centri di raccolta
- Microraccolte sul territorio

A richiesta (erogati alle utenze che ne fanno richiesta)

- Raccolta di rifiuti solidi urbani a domicilio: ingombranti, verde e pannolini/pannoloni
- Raccolta e trasporto rifiuti speciali assimilati ai rifiuti urbani
- Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati

SERVIZI DI PULIZIA DEL TERRITORIO:

- Spazzamento manuale e vuotatura dei cestini
- Spazzamento meccanizzato stradale (escluse le strade provinciali)
- Altri servizi accessori (pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati)

SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata vengono specificate attraverso il Calendario della raccolta comunale, che viene consegnato ai cittadini ed è scaricabile dal sito internet di Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia (www.differenzaincomune.it).

Le informazioni presenti sul Calendario della raccolta sono le seguenti:

- frequenze e modalità delle raccolte
- variazioni sul calendario per recupero festività
- orari di esposizione dei rifiuti
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- orari e giorni di apertura della piattaforma ecologica/Centri di raccolta

È anche possibile trovare queste e altre informazioni sull'app di Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia, scaricabile dagli store Apple e Android e dal sito internet aziendale.

RACCOLTA PORTA A PORTA FRAZIONE INDIFFERENZIATA

ESPOSIZIONE: raccolta in bidoni da 40/120/240/360/1100 lt, dotati di TAG.

FREQUENZA: settimanale.

(E' prevista anche la raccolta da cassonetti stradali da 3.200 lt utilizzabili attraverso CRS/CNS o Badge con frequenze di raccolta settimanali/quindicinali)

RACCOLTA PORTA A PORTA FRAZIONE UMIDA

ESPOSIZIONE: raccolta in sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in:

- secchi 25 litri con chiusura anti randagismo;
- bidoni carrellati 120/240 litri, a norma UNI EN 840

FREQUENZA: settimanale/bisettimanale (in alcuni comuni nei mesi di giugno, luglio e agosto la raccolta diventa trisettimanale)

(E' prevista anche la raccolta da cassonetti stradali utilizzabili attraverso CRS/CNS o Badge con frequenze di raccolta settimanali/quindicinali)

RACCOLTA PORTA A PORTA MULTILEGGERO (imballaggi di plastica, alluminio, acciaio)

ESPOSIZIONE: raccolto in sacchi di plastica semitrasparenti da 110 lt o bidoni da 240/360 lt.

FREQUENZA: settimanale/quindicinale

RACCOLTA PORTA A PORTA VETRO

ESPOSIZIONE: raccolto in:

- secchi da 30 litri
- bidoni carrellati 120/240 litri a norma UNI EN 840

FREQUENZA: settimanale/quindicinale

RACCOLTA PORTA A PORTA CARTA E CARTONE

ESPOSIZIONE: raccolta in:

- scatole di cartone;
- borse di carta;
- pacchi legati con spago;
- bidoni carrellati 120/240/360/1100 lt. a norma UNI EN 840;

I pacchi e gli scatoloni non devono superare i 20 kg.

FREQUENZA: settimanale/quindicinale

RACCOLTA PORTA A PORTA SCARTI VEGETALI

ESPOSIZIONE: raccolta per un quantitativo massimo di 2 mc in:

- bidoni carrellati da 120/240 lt. a norma UNI EN 840 con peso massimo pari a 20 Kg;
- ceste, cassette o altri contenitori aperti e dotati di maniglie per la presa, con peso massimo pari a 20 kg;
- ramaglie e potature legate in fascine con spago (non plastica o filo metallico).

FREQUENZA: settimanale su prenotazione al contact center o tramite app.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO

ESPOSIZIONE: raccolta per un quantitativo massimo di 3 mc a bordo strada

FREQUENZA: quindicinale/mensile su prenotazione al contact center o tramite app.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI PANNOLINI/PANNOLONI A DOMICILIO

ESPOSIZIONE: in sacchi semitrasparenti da 60 lt.

FREQUENZA: settimanale (presso le utenze che ne fanno specifica richiesta, mentre per i nuclei familiari con bambini fino a 36 mesi il servizio viene attivato automaticamente)

(E' prevista anche la raccolta in postazioni fisse stradali utilizzabili attraverso CRS/CNS)

CENTRO DI RACCOLTA/PIATTAFORMA ECOLOGICA

RIFIUTI CONFERIBILI: INGOMBRANTI; LEGNO; FERRO; SCARTI VEGETALI; VETRO; CARTA/CARTONI DA IMBALLAGGIO; IMBALLAGGI DI PLASTICA DI GRANDI DIMENSIONI; INERTI; POLISTIROLO; PLASTICHE DURE; RIFIUTI URBANI PERICOLOSI; RIFIUTI RAEE (FRIGORIFERI E CONDIZIONATORI, TELEVISORI/MONITOR; APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE E LAMPADE AL NEON); ACCUMULATORI AL PB; VERNICI; OLIO MINERALE; OLIO VEGETALE; T e F; TONER .

ACCESSO: In alcuni Centri di Raccolta / Piattaforme Ecologiche è consentito l'accesso ai cittadini (utenze domestiche) muniti di carta regionale dei servizi/carta nazionale dei servizi, negli orari e nei giorni stabiliti e alle attività commerciali/industriali/di servizio (utenze non domestiche) per il conferimento dei rifiuti urbani assimilabili nel rispetto delle normative vigenti, muniti di idoneo "badge" rilasciato dall'Amministrazione Comunale, e ove non presente tale "controllo degli accessi", può essere richiesto un documento identificativo per valutare la possibilità di fruizione del sito.

PILE, FARMACI

Sul territorio comunale sono posizionati contenitori per la raccolta di pile e farmaci scaduti.

TEMPI DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di raccolta domiciliare iniziano tra le 5.00 e le 6.30 del mattino. La raccolta viene completata entro le ore 14.00, ad eccezione dei Comuni che prevedono raccolte pomeridiane, come riportato nel calendario di Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia.

I cittadini espongono i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria indicata sul calendario.

I contenitori carrellati e i sacchi dovranno essere esposti in prossimità dell'abitazione, ovvero per utenze isolate in luoghi predefiniti da Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia di concerto con l'Amministrazione Comunale e l'utente.

SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI

In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un iter definito. Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore, esclusi i giorni festivi, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 48 ore in caso di servizi settimanali e quindicinali.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia, l'irregolarità verrà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto (per le segnalazioni pervenute entro le ore 11,00 del giorno di raccolta).

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante volantini da distribuire e affiggere all'ingresso dei condomini, nei pubblici esercizi, nelle attività commerciali e da pubblicare sul sito internet istituzionale/app, almeno cinque giorni prima.

RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI IGIENE URBANA

I tecnici di Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia effettuano i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento di igiene urbana adottato dal Comune sono accertate dal Corpo di Polizia locale che può procedere a emettere sanzione amministrativa, se prevista dal Regolamento stesso.

I SERVIZI A RICHIESTA

RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E PRELIEVO RIFIUTI ABBANDONATI: segnalazione al contact center.

SERVIZI CONTINUATIVI DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SPECIALI ASSIMILATI AI RIFIUTI URBANI (utenze non domestiche): prenotazione al numero verde dedicato. Il ritiro avviene entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

Di seguito, in sintesi, il “percorso” delle principali tipologie di rifiuti raccolti.

Frazione indifferenziata (raccolta domiciliare e stradale): avvio all'impianto di termovalorizzazione per il recupero energetico e di calore.

Frazione umida (raccolta domiciliare e stradale): avvio diretto a recupero negli impianti di produzione di biogas per digestione anaerobica e/o produzione di biometano.

Carta e cartone (raccolta domiciliare e in centro di raccolta/piattaforma ecologica): avvio agli impianti di trattamento e recupero, ossia le cartiere.

Multileggero (raccolta domiciliare): avvio all'impianto di trattamento e recupero convenzionato con COREPLA (consorzio di filiera CONAI), ossia l'impianto di separazione, selezione e pressatura dove si ottengono materie seconde da destinare, in altre aziende, alla produzione di manufatti in plastica riciclata.

Vetro (raccolta domiciliare e in centro di raccolta/piattaforma ecologica): avvio all'impianto di recupero, convenzionato con consorzio COREVE.

Scarti vegetali da manutenzione del verde (raccolta domiciliare e in centro di raccolta/piattaforma ecologica): avvio diretto agli impianti di compostaggio.

Rifiuti ingombranti (raccolta domiciliare e in centro di raccolta/piattaforma ecologica) avvio a impianto per l'attività di selezione (finalizzata a un ulteriore recupero "spinto" delle piccole frazioni restanti) e successiva triturazione e avvio alla termovalorizzazione.

Terra da spazzamento meccanizzato: avvio a impianto per il trattamento finalizzato al recupero e la vendita di sabbie e ghiaie e per la riduzione del rifiuto da avviare a smaltimento in termovalorizzazione.

Tutte le altre tipologie di rifiuti raccolti presso la piattaforma ecologica/Centro di raccolta o sul territorio attraverso le micro raccolte sono destinati ad impianti di trattamento per attività finalizzate ad ulteriore recupero prima dell'avvio del residuo a termovalorizzazione. L'utilizzo di discariche è praticamente tendente a zero, in quanto solo particolari e piccole tipologie di rifiuto (es. eternit), vengono inviate in discarica.

SERVIZI DI PULIZIA E GESTIONE DEL TERRITORIO

PULIZIA STRADALE MECCANIZZATA: mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ausiliario con soffiatore.

PULIZIA AREA MERCATO: Raccolta differenziata della frazione organica, di carta e cartone, di cassette di legno e di plastica e di altri rifiuti e pulizia del suolo pubblico.

RACCOLTA FOGLIE: mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori.

PULIZIA POST FESTE POPOLARI O ALTRE MANIFESTAZIONI: Consegna bidoni; Servizi di raccolta differenziata e di pulizia specifici; Vuotatura contenitori e ritiro dei sacchi; pulizia delle aree interessate; vuotatura e pulizia finale; vuotatura bidoni.

SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI: Pulizia di marciapiedi, parcheggi, sedi stradali e banchine stradali; rimozione di rifiuti, pulizia delle caditoie stradali e, rimozione di deiezioni canine, svuotamento dei cestini stradali e sostituzione dei sacchetti.

RAPPORTI CON L'UTENTE

Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.

Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia mette a disposizione del cittadino i seguenti canali di informazione e comunicazione (reperibili sul sito internet della Società) relativamente ai servizi svolti:

- contact center;
- app;
- email;
- sito internet;
- centralino aziendale.

Tali strumenti di comunicazione sono previsti per:

- comunicare la mancata raccolta/mancata pulizia delle strade;
- richiedere danni causati da un incidente correlati con il servizio svolto;
- richiedere la sostituzione dei bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio di raccolta;
- segnalare guasti ai cassonetti stradali o alle attrezzature presenti sul territorio;
- segnalare discariche abusive o rifiuti abbandonati;
- richiedere informazioni riguardanti il servizio.

VADEMECUM DEL CITTADINO RESPONSABILE

E' onere del cittadino:

1. Effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite sul calendario di raccolta;
2. Utilizzare i sacchetti o i contenitori del colore e del materiale indicato nel calendario di raccolta;
3. Esporre i rifiuti negli orari indicati nel calendario di raccolta;
4. Usare i cestini stradali solo per i piccoli rifiuti;
5. Non abbandonare per strada i rifiuti: le discariche abusive sono un costo per la comunità;
6. Portare sempre con sé l'apposita attrezzatura e pulire quando il cane sporca;
7. Non buttare per terra mozziconi, cicche, cartacce, lattine e altri piccoli rifiuti;
8. Rispettare i divieti di sosta per il lavaggio delle strade;
9. Dividere bene i rifiuti prima di portarli in centro di raccolta/piattaforma ecologica;
10. Rispettare le regole nel centro di raccolta / piattaforma ecologica; non rovistare nei container e non prelevare materiale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è disciplinata dalla normativa vigente in materia, in particolare da:

- L. 24/12/2007, n. 244 art. 2 comma 461, (Finanziaria 2008): al fine di garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni si prevede che, in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed Ente pubblico, quest'ultimo sia tenuto ad applicare una serie di disposizioni finalizzate "alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi" avente determinate caratteristiche;
- L.R della Regione Lombardia 26/2003, Art. 7: prevede che "I soggetti erogatori adottano una carta dei servizi, predisposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e in base a linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate.

Gli utenti che rivelano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti. In tali eventualità Servizi Ambiente Energia Valle Sabbia si impegna ad avviare un tavolo di confronto con le Associazioni al fine di tentare una conciliazione rispetto alle inadempienze segnalate.