

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	www.comune.nibionno.lc.it
Numero verde (o altro contatto telefonico)	031/690626
e-mail	tributi@comune.nibionno.lc.it
pec	anagrafe@pec.comune.nibionno.lc.it
Indirizzo e orari sportello	PIAZZA CADUTI N . 2 - 23895 NIBIONNO <ul style="list-style-type: none">• lunedì - mercoledì – giovedì – venerdì mattino: 10.00 / 12.30• martedì mattino: 09.00 / 13.00• mercoledì - giovedì pomeriggio: 15.30/18.00• sabato su appuntamento 9.30-12.00
Fax	---
N. telefonico	031/690626
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	media 60 secondi
Tempo minimo di apertura settimanale dello sportello fisico	19 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	Si	Su chiamata	Silea
Spazzamento manuale	Si	4 volte a settimana	Silea
Svuotamento cestini	Si	2 volte a settimana	Silea
Altro	Porta a porta vegetali	Una volta al mese da ottobre ad aprile Quindicinale da maggio a settembre	Silea

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 Don L. Sturzo, Loc. Cibrone, Nibionno	Silea
Ecostazione mobile – mezzo itinerante - (per tipologia, giorni e orari di passaggio consultare il sito www.sileaspa.it)	Non presente	
Ecocassette per la raccolta differenziata dei rifiuti ad accesso controllato e apertura h24.	Non presente	



Dicembre 2022

