

## 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](http://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](http://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/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> ;
- 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](mailto:callcenter@sileaspa.it) - [info@sileaspa.it](mailto:info@sileaspa.it) ;
- Pec: [segreteria.sileaspa@pec.it](mailto: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/segnala-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

