



Carta della qualità dei servizi

Comune di Nibionno



Sommario

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



Sezione I - Contenuti e diffusione

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

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

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

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

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

2. Riferimenti normativi

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



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

3. Gestori del servizio e territorio servito

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

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

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

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



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

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

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

4. Schema regolatorio

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

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

5. Dove trovarla

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

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



6. Validità della Carta della qualità dei Servizi

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

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

7. Privacy

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

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

