



S I L E A

# CARTA DEI SERVIZI

*Principi fondamentali  
standard di qualità  
e diritti di informazione  
al servizio*





*Cari cittadini,*

*la Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di tutela dei diritti degli utenti che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da SILEA S.p.A, le modalità con cui sono svolti, i livelli qualitativi garantiti, i doveri nonché i diritti degli interessati.*

*È un “patto” che permetterà di rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comuni e Azienda, e al tempo stesso contribuire a mantenere e migliorare la qualità dei servizi resi e, pertanto, la tutela dell’ambiente.*

**Il Presidente  
Silea S.p.A.**



<b>La carta dei servizi</b> .....	5
Ambito di applicazione .....	5
Validità .....	5
Pubblicazione .....	6
<b>Informazioni sulla società</b> .....	7
Le sedi e gli impianti .....	8
Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani e servizi di igiene ambientale .....	9
Certificazioni .....	12
Comunicazione, informazione ed educazione ambientale .....	12
<b>I principi fondamentali</b> .....	15
<b>Modalità di erogazione del servizio</b> .....	17
Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani .....	17
I servizi di igiene ambientale .....	21
<b>Standard di qualità</b> .....	24
<b>Ascoltare per migliorare</b> .....	26
Miglioramento .....	26
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente .....	26
<b>Filodiretto con SILEA</b> .....	27
<b>Tutela del rapporto con l'utenza</b> .....	28
Semplificazione delle procedure .....	28
Informazione agli utenti .....	28
Procedure di reclamo e richiesta di informazioni .....	29
Tassa rifiuti .....	29
Penalità .....	30

# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale SILEA S.P.A. (di seguito SILEA) in qualità di erogatore di pubblico servizio, si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i **principi**, le **regole** e la **qualità dei servizi** entro gli standard in esso indicati.

La Carta dei Servizi agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

I cittadini potranno così **conoscere** e **controllare** che i servizi offerti da SILEA corrispondano a quanto descritto nella Carta e **segnalare** eventuali anomalie. Questo, oltre che un diritto degli utenti, permetterà a SILEA di migliorare i propri servizi.

Nella Carta si ricordano inoltre i doveri dei cittadini, a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nei Regolamenti Comunali, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

## **Ambito di applicazione**

La presente carta redatta conformemente a quanto definito nel Contratto di servizio, nelle prescrizioni tecniche ad esso allegate e dalla normativa vigente<sup>1</sup> si applica ai **servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti urbani e l'igiene urbana** per i Comuni Soci che hanno aderito al servizio.

## **Validità**

La presente Carta ha **validità pari a quella del Contratto di servizio tra SILEA e i suoi comuni soci (sino al 31.12.2029)** per la gestione del servizio ed è soggetta a **revisione**

---

1. La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461)
- L.R. della Regione Lombardia n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell'articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate.

**triennale.** Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze.

## ***Pubblicazione***

La Carta approvata sarà resa disponibile presso:

- gli sportelli e sul sito internet (**[www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it)**) di SILEA S.p.A.
- gli uffici e il sito internet dei comuni soci

SILEA informerà l'utenza attraverso i diversi canali di comunicazione della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

# INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

SILEA S.p.A. nata nel 1995 dalla trasformazione del precedente Consorzio Intercomunale, è l'Azienda di riferimento della Provincia di Lecco per la Gestione del ciclo Integrato dei Rifiuti.

Il capitale sociale di SILEA S.p.A. è pari a oltre 10,9 milioni di euro (210.935 azioni di valore nominale 52,00 euro ciascuna), ed è totalmente posseduto dai Comuni Soci, che sono gli 85 comuni della Provincia di Lecco a cui si aggiungono Lasnigo e Pusiano in provincia di Como e Torre de' Busi in provincia di Bergamo.

SILEA ha una partecipazione di maggioranza nella società SERUSO S.p.A. (SILEA S.p.A. 80,5% - Brianza Energia Ambiente S.p.A. 17,5% - CEM Ambiente S.p.A. 2 %) proprietaria di un impianto di selezione della frazione secca a Verderio (LC).

SILEA ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale, articolato in Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Società di Revisione dei conti. Nella pagina CORPORATE del sito istituzionale di SILEA ([www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it)) è consultabile la composizione degli Organismi di governo e controllo.

La struttura organizzativa si articola in:

<b>Direzione</b>	Definisce, su indirizzo dell'organo amministrativo, le strategie economiche, gestionali, amministrative e tecniche nonché la gestione del personale
<b>Area amministrativa</b>	Esegue tutte le attività di contabilità e controllo, di relazione commerciale con i clienti e fornitori, di gestione legale dei contratti e appalti, di verifica degli adempimenti normativi
<b>Area tecnica</b>	Esegue tutte le attività di gestione e controllo degli impianti, di costante verifica delle prescrizioni gestionali dettate dalle autorità competenti e dagli organi di controllo, di manutenzione degli impianti e dei mezzi, di gestione acquisti e di coordinamento e gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e di igiene urbana
<b>Area Qualità Ambiente e Sicurezza</b>	Esegue tutte le attività di gestione e controllo relative alla sicurezza.

SILEA svolge le seguenti attività:

- gestione dei servizi di raccolta di rifiuti differenziati dai cittadini, dei rifiuti urbani residuali e di igiene urbana;
- attività di termovalorizzazione di rifiuti urbani residuali e speciali con recupero energetico;
- attività di selezione della frazione secca riciclabile destinata al recupero di materia;
- attività di trattamento e trasformazione della frazione organica e degli scarti vegetali in compost;
- attività di gestione dei rifiuti urbani differenziati provenienti dai Centri di Raccolta e destinati, dopo ottimizzazione, a recupero finale presso impianti terzi;
- sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- sensibilizzazione ambientale dei cittadini nelle comunità locali attraverso la collaborazione del comune richiedente;
- campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai Comuni soci e ai cittadini.

## ***Le sedi e gli impianti***

La sede legale e amministrativa di SILEA è in Via L. Vassena, 6 in comune di Valmadrera (LC).

SILEA possiede e gestisce direttamente:

- Termovalorizzatore di Valmadrera (LC);
- Piattaforma Ecologica Provinciale di Valmadrera (LC);
- Impianto di Compostaggio di Annone di Brianza (LC);
- Impianto di selezione delle frazioni secche recuperabili di Verderio (LC) (\*società SERUSO SPA controllata e soggetta a direzione e coordinamenti di SILEA);
- Centro di rimessaggio mezzi destinati alla raccolta rifiuti, sito in comune di Calolziocorte (LC).

Nel *termovalorizzatore* vengono sottoposti a trattamento di combustione: la parte residuale non recuperabile né riciclabile derivante dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e assimilabili, i rifiuti sanitari ed i rifiuti speciali.

Nella *Piattaforma Ecologica Provinciale* si ricevono e vengono stoccati: rifiuti differenziati e recuperabili costituiti da rifiuti legnosi, imballaggi in vetro, terre di spazzamento strade, frazione vegetale, materiale ferroso etc....

Nell'*Impianto di Compostaggio* vengono sottoposti a trattamento di trasformazione biologica rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata della FORSU (umido da cucina) in sacco biodegradabile e compostabile e del rifiuto cosiddetto "verde" proveniente da sfalci e potature. L'ammendante prodotto viene utilizzato da agricoltori, coltivatori, florovivaisti, ecc. in sostituzione ai fertilizzanti chimici ed è disponibile anche per uso privato ai cittadini del territorio.







Le società SILEA insieme alla controllata SE-RUSO (impianto selezione frazione secca) sono individuati quali “impianti di piano regionale” necessari per garantire l’autosufficienza territoriale nella gestione integrata degli RSU e pertanto previsti dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti approvato dalla Giunta Regionale Lombardia con Decreto n.1990 del 20/06/2014.

SILEA ha inoltre una sede operativa a Calolziocorte (LC) dedicata alla gestione dei **servizi per l’attività di raccolta dei rifiuti e l’igiene urbana** dotata di autorimessa mezzi e spogliatoi per il personale impiegato direttamente dall’azienda in 7 comuni soci per un bacino di circa 35.000 abitanti.



Presso SILEA sono impiegati, al 31.12.2018, 90 unità così divise nelle diverse sedi:

VALMADRERA	CALOLZIOCORTE	ANNONE DI BRIANZA
Sede legale e amministrativa Termovalorizzatore Piattaforma Ecologica	Sede gestione raccolta rifiuti	Impianto di compostaggio
63	21	6

Ogni attività direttamente svolta dal personale SILEA o delegata ad un fornitore/appaltatore/terzista prevede un adeguato profilo di competenza.

Per questa ragione SILEA ha definito i criteri per la formazione interna continua dei propri operatori e per la qualifica e la selezione dei propri fornitori.

## ***Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani e servizi di igiene ambientale***

SILEA dall’anno 2007 gestisce “in house providing” attraverso l’impianto di compostaggio della frazione umida e l’impianto di selezione della frazione secca, nonché attraverso il termou-

tilizzatore lo smaltimento, il trattamento, il recupero e la valorizzazione dei rifiuti urbani della provincia di Lecco.

Nel corso del 2014 e del 2015 molti Comuni soci hanno affidato a SILEA servizi di igiene ambientale quali la raccolta, il trasporto dei rifiuti solidi urbani, lo spazzamento strade, lo spurgo dei pozzetti e delle caditoie.

Nel 2016 la quasi totalità dei comuni soci (89 su 90) ha affidato a SILEA l'intero ciclo integrato dei rifiuti sino a tutto il 2029.

Il bacino di utenza del territorio di riferimento è pari a circa 342.000 abitanti.

Di seguito si presenta la mappa dei Comuni Soci con indicazione dell'attivazione del servizio aggiornata al 2018:



L'obiettivo minimo SILEA per la raccolta differenziata è pari al **75%** da conseguirsi entro il **31.12.2025**.

Le attività di raccolta dei rifiuti urbani e di igiene ambientale sono effettuate in parte direttamente da SILEA, con mezzi e personale propri, in 7 comuni per un bacino di circa 35.000 abitanti e per i restanti 79 comuni tramite società terze, scelte tramite procedura ad evidenza pubblica. Il raggruppamento temporaneo di imprese (di seguito: l'Appaltatore), affidatario dal 01.01.2018 dei servizi citati, è costituito da:

ECONORD SPA (Capogruppo) - Via Giordani, 35 - 21100 Varese

IL TRASPORTO SPA - Via Statale, 59 - 23888 La Valletta Brianza (LC)

MASCIADRI LUIGI & C. SNC - Via Per Asso, n. 30 - 22030 Caslino d'Erba (CO)

COLOMBO BIAGIO SRL - Via Mameli, 22 - 20852 Villasanta (MB)

SILEA provvede costantemente alla vigilanza ed al controllo dei servizi forniti dagli Appaltatori, i quali sono tenuti all'osservanza di tutte le disposizioni emanate dalla stessa, nonché a mettere a disposizione personale e mezzi idonei a garantire un adeguato standard qualitativo.

In particolare, a tutela dell'ambiente, SILEA ha preteso il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi previsti dalla normativa vigente e ha prescritto che almeno il 50% degli automezzi attrezzati per l'espletamento dei servizi:

- abbia motorizzazione non inferiore ad Euro 6 e con prima immatricolazione non anteriore a 3 anni, oppure
- sia a basso impatto ambientale (elettrici, ibridi o alimentati a metano o GPL).

Il controllo sui servizi resi viene effettuato tramite più canali operativi, tra i quali:

- un programma informatico gestionale, messo a disposizione dalla stessa SILEA su piattaforma web dedicato alle comunicazioni relative alla gestione operativa;
- il rapporto con i referenti tecnici ed amministrativi dell'Appaltatore tenuti a segnalare a SILEA le circostanze e/o fatti, rilevati nell'espletamento dei loro compiti, che possano impedire il regolare adempimento del servizio;
- le apparecchiature di rilevamento satellitare, installate su tutti i mezzi, con specifiche caratteristiche definite da SILEA. Tale sistema assicura in tempo reale la raccolta dei dati necessari per l'utilizzo degli strumenti software dedicati al monitoraggio e alla gestione dei servizi;
- il personale di SILEA che controlla l'operato degli appaltatori in loco su tutto il territorio provinciale.

Eventuali disservizi rilevati dai Comuni sono contestati da SILEA all'Appaltatore.

L'Appaltatore è tenuto a segnalare tempestivamente a SILEA le inadempienze od 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 ecc...).

## Certificazioni

SILEA si è dotata di un **Sistema Integrato per la Gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza certificato** in accordo con le norme ISO 9001, ISO 14001, EMAS e BS OHSAS 18001.

Per garantire trasparenza in merito alle proprie prestazioni ambientali e comunicarle a tutte le parti interessate, SILEA ha aderito al **Regolamento UE 1221/2009 (EMAS)** e pubblica ogni anno la **Dichiarazione Ambientale** validata da un verificatore terzo accreditato (scaricabile dal sito web [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it)).

Sono stati istituiti Comitati Tecnici Scientifici (organismi di vigilanza indipendenti) con il compito di verificare che l'attività di SILEA venga svolta sempre nel rispetto della normativa vigente. I membri del Comitato hanno libero accesso agli impianti e alla documentazione aziendale.

SILEA ha inoltre implementato le regole anticorruzione secondo il modello di cui alla legge 190/2012, un codice etico ed il modello organizzativo per la prevenzione di eventuali reati, come previsto dal D.Lgs 231/2001 (scaricabili dal sito web [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it)).

La vigilanza sul rispetto di tali modelli è assicurata rispettivamente dal Responsabile Anticorruzione e dall'Organismo di Vigilanza (OdV) il quale svolge anche i compiti di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) attestando l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità.

SILEA infatti è tenuta anche al rispetto della normativa in materia di trasparenza di cui al D.lgs. 33/2013.

A seguito della nuova normativa sulla privacy introdotta dal Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679, Silea ha recentemente nominato un Data Protection Officer (DPO).

## Comunicazione, informazione ed educazione ambientale

SILEA nello svolgimento delle sue attività interagisce con una pluralità di soggetti e parti interessate, tra gli altri: Comuni Soci, cittadini utenti, amministratori, associazioni ambientaliste, associazioni consumatori, scuole, enti di controllo, giornalisti, dipendenti di SILEA o di aziende che lavorano con e per conto di SILEA.

La comunicazione e l'informazione puntuale verso tutti questi soggetti è un impegno che la società cura con metodi e strumenti che sono stati via via perfezionati e vengono man-





tenuti nel tempo quali: **sito web istituzionale** [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it), **Dichiarazione Ambientale** (scaricabile dal sito web), pubblicazione giornaliera dei dati di emissione degli impianti sul sito web e sui **pannelli a messaggi variabili** (sede aziendale ed in due punti nei comuni limitrofi di Valmadrera e Civate), **volantini**, annunci e **comunicati** su diversi media, l'**App** gratuita "Differenziati", volantini multilingue.



Annualmente viene organizzato un **open day** aperto a chiunque desideri visitare il termovalorizzatore di Valmadrera e l'impianto di compostaggio di Annone di Brianza.

SILEA inoltre svolge attività di **educazione ambientale** agli studenti di diversi gradi di istruzione (Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria), seminari e iniziative presso la sua sede e serate informative presso i Comuni soci.



SILEA nell'ultimo anno, proprio in relazione alla redazione della presente carta dei servizi, ha realizzato delle prime azioni di **coinvolgimento delle parti interessate**. In particolare, si è proceduto in primo luogo ad un confronto con un campione di utenza attraverso la somministrazione di un **questionario** distribuito presso la sede, quindi al coinvolgimento in **focus group** degli operatori tecnici di alcuni comuni.

SILEA ha altresì coinvolto in ottemperanza alla normativa di settore, nella stesura del documento, le associazioni di Tutela dei Consumatori presenti sul territorio al fine di acquisire eventuali osservazioni e proposte di miglioramento.

Tali iniziative hanno contribuito a identificare i temi di maggior interesse sui quali dare informazione all'utenza, nonché le questioni più rilevanti per quanto riguarda il territorio, permettendo così di acquisire un riferimento specifico per la stesura del presente documento.

# I PRINCIPI FONDAMENTALI

SILEA eroga i **servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti e l'igiene urbana** e tutti gli altri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto delle normative ed onestà**

SILEA si impegna a operare nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla normativa vigente. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

- **Uguaglianza**

SILEA ispira il proprio operato al principio di eguaglianza dei diritti di tutti e ciascun dei propri utenti, senza alcuna discriminazione degli stessi. Non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito e dal mandato ricevuto dai diversi Comuni.

SILEA si impegna a prestare una particolare attenzione alla fruibilità dei servizi da parte di soggetti disabili e di anziani: eventuali situazioni di difficoltà saranno valutate e affrontate qualora richiesto dal Comune di competenza.

- **Partecipazione**

SILEA favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feedback e dei suggerimenti (App gratuita da installare su telefoni, numero verde) e puntuali iniziative dedicate (interviste telefoniche, questionari).

- **Continuità e regolarità**

SILEA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nel Contratto di servizio. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, SILEA adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e provvederà, per quanto possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti direttamente e/o attraverso gli organi di informazione.

- **Efficienza ed efficacia**

SILEA si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate. Tutto il personale di SILEA è coinvolto a migliorare il livello qualitativo del servizio.

- **Cortesia**

SILEA garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente SILEA garantisce la identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

- **Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

SILEA nello svolgimento del servizio pone la massima attenzione in ogni attività alla tutela della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini nonché alla salvaguardia dell'ambiente.

- **Privacy**

SILEA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti. Il titolare del trattamento dei dati personali è SILEA S.p.A. con sede legale in Via L. Vassena, 6 in Comune di Valmadrera (LC). Per l'informatica completa visitare il sito [www.sileaspa.it/privacy](http://www.sileaspa.it/privacy)

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta 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.

I CITTADINI - UTENTI contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito SILEA [www.sileaspa.it/servizi/servizi-ai-cittadini/calendari-raccolta-differenziata-2019-comuni-soci](http://www.sileaspa.it/servizi/servizi-ai-cittadini/calendari-raccolta-differenziata-2019-comuni-soci).

Le violazioni alle norme contenute nei Regolamenti Comunali sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso.

In generale è corretto:

- 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 nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno 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;
- pulire i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o a SILEA eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).



# MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

## *Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani*

Il servizio di raccolta dei rifiuti prevede plurime soluzioni di esecuzione:

- **RACCOLTA A DOMICILIO** - Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza. Il conferimento avviene 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.

**Il servizio è attivato non prima delle 5,30 e concluso entro le 15,00:** orari e frequenze specifiche di raccolta sono stabilite dai singoli Comuni e comunicati all'utenza.

Il servizio di raccolta è assicurato anche in presenza di condizioni atmosferiche avverse nonché in occasione delle festività, salve le disposizioni contenute nel CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro), in ogni caso **con recupero del servizio il primo giorno successivo o precedente. Eventuali modifiche vengono comunicate all'utenza** a mezzo stampa, app e con comunicazione al Comune.

Gli operatori provvedono alla raccolta di sacchi e allo svuotamento di bidoni e contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego di sacchi, bidoni e contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico, si astiene dalla raccolta e segnala la situazione con tutti i riferimenti a SILEA e al comune per i provvedimenti di competenza.

Al personale operativo, annualmente formato in relazione alla classificazione dei rifiuti e alle modalità di raccolta, è richiesto di limitare la velocità di transito, evitare il caricamento degli automezzi oltre il limite consentito, evitare che i motori dei mezzi, durante le fasi di caricamento, siano tenuti ad elevato numero di giri. Nel caso in cui i veicoli "satelliti" conferiscano i rifiuti in cassoni metallici, è previsto che questi siano di tipo "a tenuta" con coperchio azionabile oleodinamicamente e siano rimossi al termine del servizio e **comunque entro le 24 ore successive alla raccolta stessa**. Gli operatori inoltre, al termine di ciascun servizio, provvedono alla pulizia delle aree di sosta dei cassoni o di eventuale mezzo madre di conferimento (compattatore).

- **RACCOLTA STRADALE** - Raccolta delle differenti frazioni di rifiuto mediante conferimento da parte dell'utenza in contenitori (cassonetti o campane) stradali dedicati collocati su indicazione di ogni singolo Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono specificatamente identificati per tipologia di rifiuto e periodicamente svuotati su automezzo adibito per il trasporto presso centri autorizzati.
- **CONFERIMENTO PRESSO CENTRI DI RACCOLTA** - Servizio di raccolta rifiuti presso Centri di Raccolta comunali aperti all'utenza secondo frequenze e orari stabiliti dai singoli Comuni. Sono conferibili le frazioni di rifiuto indicate nei regolamenti comunali e comunque secondo quanto previsto dal D.lgs. 152/2006. Durante gli orari di apertura i centri di raccolta sono presidiati da almeno 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.
- **CONFERIMENTO PRESSO ECO-STAZIONE MOBILE** - Servizio di raccolta di rifiuti identificati come pericolosi mediante conferimento a eco-stazione mobile predisposta su automezzo itinerante fra i Comuni interessati dal servizio, nei punti di sosta e negli orari stabiliti e comunicati all'utenza con volantini ed altri mezzi idonei alla comunicazione. Il servizio è presidiato da almeno un operatore a cui compete il riconoscimento dell'utenza, la verifica del diritto al conferimento, il controllo del corretto conferimento ed eventuale assistenza.
- **RACCOLTA PRESSO UTENZE COMMERCIALI** - Servizio di raccolta presso le utenze commerciali interessate dal servizio dotate di contenitori specifici. I contenitori sono specificatamente identificati e periodicamente svuotati per il trasporto dei rifiuti presso centri autorizzati.

Le modalità di raccolta sono applicate alle differenti tipologie di rifiuto secondo le indicazioni sintetizzate nella tabella che segue:

RIFIUTO	TIPO SERVIZIO	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Indifferenziato	Raccolta porta a porta	Sacco in polietilene TRASPARENTE
	Punti di raccolta stradale	Cassonetti
Organico "Umido"	Raccolta porta a porta	Sacchetti in MATER-BI chiusi e collocati in bidoncini o contenitori carrellati condominiali
Multimateriale leggero (imballaggi in plastica, alluminio, tetrapak, altri metalli)	Raccolta porta a porta	Sacco in polietilene VIOLA

<b>RIFIUTO</b>	<b>TIPO SERVIZIO</b>	<b>MODALITÀ DI CONFERIMENTO</b>
Carta e cartone	Raccolta porta a porta	Bidone GIALLO, scatole di cartone, borse di carta, pacchi legati con spago
	Centro di Raccolta	Container dedicato
Imballaggi in vetro	Raccolta porta a porta	Bidoni specifici, secchi
	Punti di raccolta stradale	Campane
	Raccolta presso utenze commerciali	Bidoni carrellati svuotati periodicamente
	Centro di raccolta	Campane
Imballaggi in plastica e materiali misti	Centro di raccolta	Cassonetto / Container dedicato
Rifiuti vegetali	Centro di raccolta	Container dedicato
	A domicilio	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Rifiuti legnosi	Centro di raccolta	Container dedicato
Rottame ferroso	A domicilio	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
	Centro di raccolta	Container dedicato
Inerti	Centro di raccolta	Container dedicato
Rifiuti ingombranti	Centro di raccolta	Container dedicato
	Raccolta porta a porta Raccolta a domicilio su chiamata	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Oli vegetali ed animali residui dalla cottura degli alimenti	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
	Raccolta presso utenze commerciali di ristorazione collettiva	Contentori specifici svuotati su chiamata
	Centro di raccolta	Contentori specifici

<b>RIFIUTO</b>	<b>TIPO SERVIZIO</b>	<b>MODALITÀ DI CONFERIMENTO</b>
Oli minerali esausti (tipo olio motore)	Centro di raccolta	Contenitori specifici (Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali)
Farmaci	Raccolta presso farmacie, ambulatori e distretti sanitari	Contenitori "Ecofarmaco" svuotati con frequenza stabilita dai singoli comuni
Pile esauste e accumulatori portatili	Raccolta presso utenze commerciali e pubbliche Centro di raccolta	Contenitori contrassegnati dalla dicitura "Raccolte di pile e accumulatori portatili"
Contenitori spray	Centro di raccolta	Contenitori specifici per rifiuti pericolosi
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Vernici, prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo T F X C	Centro di raccolta	Contenitori specifici per rifiuti pericolosi
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Lampade al neon e a risparmio energetico	Centro di raccolta	Contenitori specifici per rifiuti pericolosi
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Accumulatori al piombo	Centro di raccolta	Contenitori specifici per rifiuti pericolosi
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Cartucce esauste di Toner	Centro di raccolta	Contenitori specifici
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Schede elettroniche	Centro di raccolta	Contenitori specifici
	Ecostazione mobile	Prevista solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali

RIFIUTO	TIPO SERVIZIO	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Televisori e video (Raccolta differenziata dei RAEE)	A domicilio su chiamata	Ritiro effettuato entro 15 giorni a seguito di prenotazione telefonica
	Centro di raccolta	Container dedicato previsto solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Grandi elettrodomestici detti "Bianchi" tipo frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, ecc. (Raccolta differenziata dei RAEE)	A domicilio su chiamata	Ritiro effettuato entro 15 giorni a seguito di prenotazione telefonica
	Centro di raccolta	Container dedicato previsto solo per alcuni comuni in base agli accordi contrattuali
Piccoli elettrodomestici RAEE	Centro di raccolta	Cassonetto/Container dedicato

Sacchi, bidoni e contenitori per la raccolta dei rifiuti sono identificati nelle loro caratteristiche tecniche e sono distribuiti all'utenza o resi disponibili all'utilizzo secondo le indicazioni dei singoli Comuni.

I rifiuti raccolti sono trasportati con mezzi idonei verso impianti di trattamento autorizzati. In previsione dell'attivazione di un sistema di contabilizzazione del rifiuto indifferenziato, conferito dall'utenza mediante sacchi o contenitori rigidi, i mezzi impiegati nella raccolta sono predisposti di un sistema di lettura dei dati relativi all'utenza riportati sui sacchi o contenitori. Il sistema di contabilizzazione sarà attivato su indicazione dei singoli Comuni.

## ***I servizi di igiene ambientale***

SILEA offre ai Comuni che li abbiano espressamente affidati o richiesti su segnalazione degli utenti, i seguenti servizi di igiene urbana:

- **Spazzamento manuale e meccanizzato delle strade** mediante impiego di attrezzatura idonea alla tipologia e dimensione delle strade, vicoli e viottoli di difficile accesso e alla presenza di autovetture lungo il percorso (minispazzatrici - spazzatrici a doppia spazzola per vie a senso unico ecc...). Il servizio è svolto avendo cura di contenere il sollevamento di polvere, rispettare le esigenze di circolazione stradale veicolare e pedonale, contenere la rumorosità e le emissioni di gas di scarico ed evitare il danneggiamento della pavimentazione stradale. Particolare attenzione di pulizia è prevista nei mesi autunnali ed invernali in relazione alla caduta delle foglie tipica di questi mesi. Gli itinerari e gli orari di spazzamento sono concordati con i Comuni e possono essere modificati, sempre in accordo con i Comuni, in relazione al manifestarsi di nuove esigenze. Nel caso il servizio non fosse svolto per

ragioni inerenti la situazione atmosferica (pioggia o neve o spargimento sale) o per festività non lavorate verrà recuperato secondo le indicazioni dettate dai singoli Comuni.

- **Lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche ad uso pubblico** mediante utilizzo di mezzi idonei e impiego di acqua. Aree e frequenze sono identificate e definite con i singoli Comuni.
- **Svuotamento cestini** secondo frequenze definite dai singoli Comuni con particolare attenzione a garantire frequenze idonee nei centri storici e piazze limitrofe, nelle aree litoranee e nelle zone e nei periodi ad alta frequentazione. Il servizio prevede lo svuotamento cestini anche se solo parzialmente riempiti.
- **Pulizia caditoie stradali e spurgo pozzetti e griglie stradali** indicati dai singoli Comuni, con asporto dei materiali ostruenti mediante utilizzo di auto-surgo e di eventuale operatore a supporto. Il servizio è svolto garantendo igienicità delle operazioni e avendo cura di contenere rumore e disturbo.
- **Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni in genere, attività di mercato** svolta al termine dell'evento o giornalmente se l'evento ha durata di più giorni. Per la pulizia delle aree dedicate alle attività di mercato, ogni singolo Comune definisce la tipologia di servizio (raccolta, pulizia, entrambi). La raccolta è eseguita garantendo la differenziazione delle frazioni ed eventuali comportamenti non corretti degli operatori di mercato sono segnalati al Comune.  
In occasione delle sagre sono posizionati contenitori idonei alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti.
- **Pulizia di parchi e giardini pubblici** svolta mediante spazzamento manuale con rimozione dei rifiuti, vuotatura dei cestini porta rifiuti e dei dog-toilet (anche se parzialmente riempiti) e relativa disinfezione se necessario, asporto dai vialetti e percorsi pedonali di foglie giacenti a terra e rimozione di eventuali deiezioni canine.  
Il servizio è svolto prevedendo l'impiego di mezzi leggeri per la mobilità ed il trasporto del materiale raccolto, avendo cura di contenere il sollevamento di polveri e non arrecare disagio all'utenza.
- **Pulizia di sponde lacuali, fiumi e torrenti** attiva solo per alcuni Comuni, prevede la rimozione dei rifiuti a qualsiasi quota rispetto alla sede stradale. SILEA utilizza mezzi ed attrezzature idonei alle caratteristiche dei luoghi oggetto del servizio e alla rimozione della tipologia di rifiuti rinvenuti.
- **Rimozione carogne animali e deiezioni animali** da attivarsi previa segnalazione al Comune interessato, prevede la raccolta delle stesse giacenti su suolo pubblico. Il servizio è effettuato impiegando particolari attrezzature, materiali e precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza al fine di non causare inconvenienti per sé e/o per i cittadini.
- **Raccolta di siringhe abbandonate** da attivarsi previa segnalazione al Comune interessato, prevede l'intervento di operatori specializzati dotati di protezioni e attrezzatura specifica.

- **Raccolta rifiuti abbandonati** attiva solo per alcuni Comuni, prevede la rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto (es: cumuli di materiale inerte, piccoli rottami, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie) abbandonato su suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta. Qualora tra il materiale convenuto si riscontrassero rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi, prima della raccolta sono attivate, eventualmente incaricando ditte specializzate, le analisi necessarie al fine della corretta caratterizzazione e successivo smaltimento.

# STANDARD DI QUALITÀ

<b>RACCOLTA RIFIUTI</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Standard di qualità garantito</b>
<b>Raccolta a domicilio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto calendario di raccolta - 100 %</li> <li>• Recupero mancata raccolta entro 48 ore dalla segnalazione</li> <li>• Recupero mancato servizio (per condizioni atmosferiche) il primo giorno di ripristino delle condizioni operative</li> <li>• Recupero mancato servizio (per festività) il giorno precedente o successivo</li> <li>• Inizio del servizio dopo le 5,30 e conclusione entro le 15,00</li> <li>• Raccolta sacco non conforme in occasione del turno successivo di ritiro del sacco trasparente</li> <li>• Comunicazione variazione calendario - 20 giorni prima</li> </ul>
<b>Dotazione sacchi o contenitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione una volta - anno se previsto contrattualmente</li> </ul>
<b>Raccolta con eco-stazione mobile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto calendario di presenza della eco-stazione mobile - 100 %</li> </ul>
<b>Gestione centri di raccolta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto giorni e orari di apertura - 100 %</li> <li>• Presenza durante le ore di apertura di almeno 1 operatore</li> </ul>
<b>Raccolta presso utenze commerciali e/o luoghi pubblici/privati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto calendario di svuotamento contenitori - 100 %</li> </ul>
<b>Raccolta rifiuti su prenotazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta entro 15 gg lavorativi dalla richiesta</li> </ul>



## **IGIENE URBANA**

**(standard applicabili per i soli Comuni che hanno contrattualizzato con Silea il servizio specifico)**

<b>Servizio</b>	<b>Standard di qualità garantito</b>
<b>Pulizie e spazzamento strade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto calendario - 100 %</li></ul>
<b>Svuotamento cestini</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto calendario - 100 %</li></ul>
<b>Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni in genere, attività di mercato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al termine dell'evento</li></ul>
<b>Pulizie parchi e giardini</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto calendario - 100 %</li></ul>
<b>Pulizia sponde fluviali, fiumi e torrenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervento entro 48 ore dalla segnalazione del Comune</li></ul>
<b>Raccolta di carogne di animale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervento entro 24 ore dalla segnalazione del Comune</li></ul>
<b>Raccolta rifiuti abbandonati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervento entro 24 ore dalla segnalazione del Comune</li></ul>
<b>Raccolta siringhe abbandonate</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervento entro 24 ore dalla segnalazione del Comune</li></ul>

## **COMUNICAZIONI**

<b>Servizio</b>	<b>Standard di qualità garantito</b>
<b>Gestione risposte scritte all'utenza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risposta entro 5 giorni lavorativi</li></ul>
<b>Incontro con utenza per criticità su appuntamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appuntamento entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta</li></ul>
<b>Numero verde per segnalazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilità nei tempi indicati - 100 %</li></ul>

# ASCOLTARE PER MIGLIORARE

## **Miglioramento**

SILEA è orientata al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei propri servizi. Pertanto, in aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte dei Comuni, SILEA si impegna a:

- mantenere attiva la APP DIFFERENZIATI che permette agli utenti registrati di segnalare dis-servizi e ricevere informazioni e notifiche personali inviate da SILEA (chiusura segnalazioni e altro);
- effettuare verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli **standard di qualità** definiti nella Carta dei Servizi;
- verificare almeno annualmente il **grado di soddisfazione dei clienti** sulla qualità dei servizi forniti;
- recepire i suggerimenti dei clienti e i reclami, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e redigere **statistiche delle segnalazioni e dei reclami (NUMERO VERDE)**.

## **Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato da SILEA attraverso apposite indagini periodiche mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio e condotte attraverso **questionari cartacei** e on line tramite **sito web, APP e social media**.

I risultati delle indagini e gli standard medi di qualità raggiunti vengono analizzati periodicamente da SILEA al fine di sviluppare progetti ed iniziative per migliorare la qualità dei servizi erogati. Gli utenti possono far pervenire a SILEA suggerimenti e proposte attraverso la APP DIFFERENZIATI e il canale FACEBOOK.

# FILODIRETTO CON SILEA

Per facilitare i rapporti tra cittadino e SILEA sono attivi i seguenti strumenti:

- “Numero Verde” gratuito 800 004 590 raggiungibile da linea fissa e mobile operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.00 dal quale è possibile:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
  - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di ritiro degli ingombranti a domicilio ove attivato dal Comune;

**Per informazioni/segnalazioni  
sulla raccolta rifiuti  
chiamare da lunedì a venerdì  
dalle ore 9.30 alle 18.00  
callcenter@sileaspa.it**



**Numero verde**  
**800 004 590**  
**da rete fissa e mobile**

- Casella di posta elettronica all'indirizzo [callcenter@sileaspa.it](mailto:callcenter@sileaspa.it);
- Casella di posta elettronica certificata all'indirizzo [segreteria.sileaspa@pec.it](mailto:segreteria.sileaspa@pec.it);
- Sito internet del soggetto gestore all'indirizzo [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it);
- APP DIFFERENZIATI;
- Pagina FACEBOOK.

# TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

## ***Semplificazione delle procedure***

SILEA provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, etc.).

## ***Informazione agli utenti***

SILEA si impegna a garantire una regolare informazione all'utenza in merito alle procedure, alle iniziative aziendali, agli aspetti normativi, ai contenuti del servizio, alle condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso.

A tal fine:

- ha istituito un sito internet e ne garantisce il regolare aggiornamento;
- ha implementato e mette a disposizione dei cittadini un'applicazione (App Differenziati) per telefoni cellulari utilizzabile per scambi informativi bidirezionali;
- cura i rapporti con i Comuni fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- promuove campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai Comuni soci e ai cittadini finalizzate a favorire il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione della produzione di rifiuti;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile;
- effettua interventi di sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- mantiene costanti rapporti con i mass media assicurando tramite questi un'ampia e puntuale informazione sulle modalità di erogazione del servizio e su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.

## **Procedure di reclamo e richiesta di informazioni**

I reclami sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente Carta dei servizi o delle condizioni di erogazione del servizio previste dal contratto vanno di norma presentati a SILEA che ne darà comunicazione per conoscenza al Comune.

Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, PEC).

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data **immediata** risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti per i quali comunque il tempo massimo di risposta è pari a **3 giorni lavorativi**.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre il tempo massimo di **5 giorni lavorativi**. Tale risposta deve dare informazioni sugli accertamenti compiuti, sui termini in cui l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità e a riparare i danni eventualmente arrecati.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di **5 giorni lavorativi** può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio oggetto della presente Carta, il cittadino-utente può rivolgersi al Comune.

SILEA riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra gestore e Utente.

SILEA tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione di piani di miglioramento degli standard.

## **Tassa rifiuti**

La quota pagata da ciascuna utenza (utenza domestica e non domestica) per il servizio di gestione rifiuti e igiene urbana si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI<sup>2</sup>) ed è corrisposta al Comune di appartenenza.

Il sistema tariffario è di competenza di ogni singolo Comune.

Tutti i cittadini sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani ed è suddivisa in:

- quota fissa che copre i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: investimenti, costi di spazzamento, costi amministrativi, ecc.);

---

2. La tassa rifiuti (TARI) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 dicembre 2013 (TARES o T.I.A.)

- quota variabile copre i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Le informazioni sul sistema tariffario adottato e le modalità di pagamento sono reperibili presso il Comune di riferimento.

## ***Penalità***

Nel contratto di servizio sono stabilite penalità a carico di SILEA ed a favore del Comune interessato, in caso di inadempimento rispetto alle disposizioni contrattuali.

Ai sensi del Contratto di servizio il Comune contesta in forma scritta l'inadempimento a SILEA che, entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento, potrà a sua volta presentare le proprie controdeduzioni.

Il contratto citato prevede altresì che l'eventuale mancato raggiungimento dei livelli qualitativamente attesi dei servizi resi, segnalato dal Comune dovrà essere risolto, mediante incontri con la società da tenersi entro massimo 5 giorni lavorativi, con spirito di leale collaborazione e con la sottoscrizione, ove necessario, di accordi.

Realizzata da SILEA S.p.A. in collaborazione con Terra Project

Grafica a cura di Grafiche Cola Srl - Lecco  
Illustrazione Freepik.com

Finito di stampare nel mese di luglio 2019  
da Litograf di Oggiono (LC)  
su carta riciclata Lenza Top Recycling





**SILEA S.p.A.**

Via Leonardo Vassena, 6  
23868 Valmadrera (LC)

[www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it)