



COMUNE DI SIZIANO
Provincia di Pavia

CARTA DEI SERVIZI DI NETTEZZA URBANA



Approvato dalla Giunta Comunale con delibera n. 80 del 15/5/2008

SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI	3
Art. 1 – Che cosa è la carta dei servizi	3
Art. 2 – Dove trovarla	3
Art. 3 – Validità delle carta	3
SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE	3
Art. 4 – Rapporti	3
Art. 5 - Accessibilità delle informazioni.....	3
Art. 6 – Reclami.....	4
Art. 7 – Organi di tutela	4
SEZIONE III: IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	4
Art. 8 – Svolgimento	4
Art. 9 – I sistemi di raccolta	4
Art. 10 – Sistema pulizia delle strade	6
Art. 11 – Altre attività	6
SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	7
Art. 12 – I principi della raccolta	7
Art. 13 – Standard per la pulizia delle strade.....	7
SEZIONE V – TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULISTICA	8
Art. 14 – Tariffa del servizio.....	8
Art. 15 – Modalità di riscossione.....	8
Art. 16 – Modulistica	8
ALLEGATO 1 – Modulo di reclamo (rifiuti)	9
ALLEGATO 2 – Modulo di reclamo (spazzamento)	10
ALLEGATO 3 – Modulo di segnalazioni/suggerimenti	11
ALLEGATO 4 – Richiesta di rimborso TaRSU	12
ALLEGATO 5 – Gradimento dei servizi offerti	13

SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI

Art. 1 – Che cosa è la carta dei servizi

Il Comune di Siziano si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti .

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti ed il Comune: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal Comune e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TaRSU (Tassa Rifiuti Solidi Urbani) fidejussorie disciplinate nel Contratto di servizio affidato con gara d'appalto e che si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Art. 2 – Dove trovarla

La Carta dei servizi viene consegnata dal Comune al cittadino utente.

La stessa può essere richiesta gratuitamente:

- presso gli uffici comunali
- telefonando al Comune al n. 0382.67801
- scaricandola direttamente da Internet dal sito www.comune.siziano.pv.it

Art. 3 – Validità delle carta

La Carta dei servizi ha validità quadriennale e va rivista ed aggiornata ogni qual volta si rileva la necessità sia per garantire i principi di efficienza, efficacia e trasparenza, sia per garantire gli standard qualitativi essenziali..

La carta dei servizi deve essere trasmessa al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli Uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile di Milano, anche quando alla stessa vengono apportate variazioni.

Gli Utenti vengono informati delle variazioni tramite idonei strumenti informativi.

.....

SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE

Art. 4 – Rapporti

I rapporti tra i Cittadini e il Comune sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità e sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche
- procedure amministrative semplici
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza
- partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni

Art. 5 - Accessibilità delle informazioni

Servizio	Come funziona
Ufficio Tributi	Ubicazione: Piazza Negri n. 1, Siziano Telefono: 0382.6780241 / 0382.67801
Informazioni sui servizi e sulle tariffe, segnalazioni, richieste di rimborso, disservizi, proposte, modulistica, nuove utenze, variazioni, disdette.	Telefax: 0382.6780245 / 0382.617660 Giorni di apertura: dal lunedì al sabato Orari: mattino dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 11,30 Il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Sito internet	
Informazioni sui servizi erogati e sulle novità. Modulistica	www.comune.siziano.pv.it
Indirizzo e-mail	tributi@comune.siziano.pv.it
Ditta appaltatrice del servizio	Pizzamiglio Andrea s.r.l. Via Fratelli Cervi 62 – 27010 – Siziano Telefono 0382.617441 Fax 0382.617149

Art. 6 – Reclami

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Comune. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta, a mezzo fax, per e-mail, consegnando il reclamo all'ufficio protocollo del comune o direttamente presso l'ufficio tributi comunale.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, il Comune comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte del Comune, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il Modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito www.comune.siziano.pv.it

Art. 7 – Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Comune con la Carta dei servizi possono:

- segnalare le inadempienze direttamente agli uffici comunali
- rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti (l'elenco delle sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia è stato pubblicato sul BURL, Serie ordinaria, n. 14 del 4/4/2005)
- segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali presso gli Uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano.
- rivolgersi alla Camera di Conciliazione presso la locale Camera di Commercio

SEZIONE III: IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Art. 8 – Svolgimento

Le modalità di svolgimento del servizio sono stabilite in sede di aggiudicazione della gara pubblica d'appalto alla ditta vincitrice.

Il servizio deve essere regolare e senza interruzioni, secondo il calendario delle raccolte che il Comune mette a disposizione dell'utenza all'inizio dell'anno solare.

Nel caso di interruzione del servizio per causa di forza maggiore, deve essere avvisata l'utenza con congruo anticipo e con modalità che permettano di raggiungere il maggior numero possibile di utenti. Deve essere comunicata con la stessa modalità, la ripresa del servizio.

Il Comune gestisce in media annualmente 1.500 tonnellate di rifiuti pari a circa 263 Kg. per cittadino residente di cui il 40% di rifiuti differenziati ed il 60% di rifiuti indifferenziati.

Art. 9 – I sistemi di raccolta

Il sistema di raccolta differenziata viene specificato nell'apposito Regolamento per la gestione del servizio di raccolta approvato dal Consiglio comunale ed in vigore sul territorio.

Le modalità relative alla raccolta differenziata possono essere modificate previa idonea campagna divulgativa di informazione all'utenza, sia per garantire miglioramenti degli standard sia qualitativi che quantitativi sia per nuove esigenze di carattere tecnico operativo.

Le raccolte vengono qui riassunte:

TIPOLOGIA	MODALITA' DI RACCOLTA
	RACCOLTA INDIFFERENZIATA
Raccolta dei rifiuti indifferenziati (RSU) Sacco nero	Porta a porta nelle giornate di martedì e venerdì, salvo che cada in giorno festivo Il rifiuto urbano non può essere conferito presso l'isola ecologica.
Raccolta dei rifiuti ingombranti	Porta a porta nel centro abitato per tutte le utenze e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti. Frequenza: ultimo giovedì del mese, salvo che cada in giorno festivo Non vanno conferiti gli apparecchi R.A.E.E. (es. elettrodomestici, computer, ecc.)
	RACCOLTA DIFFERENZIATA
Raccolta delle apparecchiature R.A.E.E.	La raccolta viene effettuata a chiamata ed esclusivamente per apparecchiature di tipo domestico. Il servizio deve essere richiesto all'ufficio tributi comunale. Rientrano nella tipologia: gli elettrodomestici in genere, gli schermi televisivi, i computer, ecc.)
Raccolta di carta e cartone	Porta a porta nel centro abitato per tutte le utenze e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Frequenza settimanale Giorno previsto: mercoledì, salvo che cada in giorno festivo Servizi annui previsti n. 52
Raccolta della plastica	Porta a porta nel centro abitato per tutte le utenze e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Frequenza settimanale Giorno previsto: sabato, salvo che cada in giorno festivo Servizi annui previsti n. 52
Raccolta del vetro	Raccolta con contenitori di colore verde ubicati sul territorio comunale e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Il rapporto tra il numero dei contenitori e gli abitanti deve essere, almeno, 1/250. Vuotature annue previste n. 540 con frequenza maggiore di svuotamento nel periodo estivo.
Raccolta del vetro di grandi dimensioni (lastre, damigiane, ecc.)	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta delle lattine e alluminio	Raccolta con contenitori ubicati sul territorio comunale e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Vuotature annue previste n. 12
Raccolta delle pile esauste	Raccolta con contenitori ubicati sul territorio comunale e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Vuotature annue previste n. 12
Raccolta dei farmaci scaduti	Raccolta con contenitori ubicati sul territorio comunale e presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Vuotature annue previste n. 12
Raccolta inerti da demolizione	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti Il servizio è riservato all'utenza che conferisce piccole quantità di inerti e non per le attività che producono per loro natura (es. attività edili) elevate quantità di rifiuto anche in modo continuativo.
Raccolta della frazione verde (sfalci, ramaglie e potature)	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti. Il servizio è riservato all'utenza che non esercita attività specifica in modo continuativo (es. attività in proprio di giardinaggio)

	(es. attività in proprio di giardinaggio)
Raccolta e smaltimento di oli e grassi vegetali	La raccolta viene effettuata a chiamata presso le ristorazioni, i bar e le attività che hanno fatto richiesta di attivazione del servizio. La raccolta per l'utenza domestica si effettua presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta dei contenitori T/F	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta delle batterie d'auto esauste	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta del legno	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta del ferro	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta pneumatici	Raccolta presso l'isola ecologica negli orari di apertura prestabiliti.
Raccolta indumenti	Raccolta con contenitori ubicati sul territorio comunale
Servizi speciali	Vengono effettuati servizi di vuotatura container e cassoni in dotazione delle aziende, previa richiesta e con le modalità stabilite dal vigente regolamento comunale per la gestione dei rifiuti.
Piazzola ecologica	Possono essere conferite tutte le tipologie di rifiuti ad esclusione della frazione indifferenziata (sacco nero) e R.A.E.E. Ubicazione: Siziano, via Lombardia 8 (zona industriale); l'apertura è prevista per 14 ore settimanali nelle giornate e negli orari sotto indicati: <ul style="list-style-type: none"> ➤ lunedì dalle 9,00 alle 12,00 dalle 15.00 alle 17.00 ➤ giovedì dalle 9,00 alle 12,00 dalle 15.00 alle 17.00 ➤ sabato dalle 8.00 alle 12.00 E' indispensabile presentare la carta d'identità in quanto l'utilizzo della piazzola è riservato ai residenti.

Art. 10 – Sistema pulizia delle strade

La gestione del servizio di spazzamento e lavaggio stradale comprende:

- le strade e piazze classificabili comunali;
- le strade vicinali classificabili di uso pubblico;
- le strade e le aree private comunque soggette ad uso pubblico purché presentino i requisiti richiesti dal regolamento comunale per la gestione del servizio di nettezza urbana.

Il Comune può istituire divieti di sosta temporanei (in orario diurno e/o notturno) per garantire, ove ciò sia ritenuto operativamente necessario, il corretto svolgimento del servizio nelle vie e piazze.

Art. 11 – Altre attività

Tra le attività del Comune rientrano anche:

- manutenzione del verde pubblico;
- lavaggio periodico delle strade;
- raccolta foglie;
- raccolta siringhe,
- pulizia dei mercati settimanali;
- raccolta di carogne animali;
- lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- pulizia e manutenzione delle fontane pubbliche, storiche e monumentali;
- servizio di sgombero neve;
- eliminazione delle discariche abusive su aree pubbliche.

SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Art. 12 – I principi della raccolta

Il Comune di Siziano, per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia e efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti:

Tipo di rifiuti	Tipo raccolta	n. contenitori	Frequenza raccolta	n. raccolte annue n. svuotamenti annui
Indifferenziato singole utenze	Porta a porta		2 volte la settimana	Raccolte n. 104
Indifferenziato condomini e attività dotate di cassonetto privato	Porta a porta		2 volte la settimana	Raccolte n. 104
Carta e cartone	Porta a porta		1 volta la settimana	Raccolte n. 52
Plastica	Porta a porta		1 volta la settimana	Raccolte n. 52
Vetro	Contenitori verdi	1/250 abit.	Secondo piano di svuotamento	Svuotamenti n. 540
Alluminio	Contenitori grigi	n. 5	mensile	Svuotamenti n. 12
Ingombranti	Porta a porta		mensile	Raccolte n. 12
R.A.E.E.	Porta a Porta		Su chiamata	
Pile esauste	Contenitori gialli	n. 5	A necessità	
Farmaci scaduti	Contenitori bianchi	n. 4	A necessità	

La manutenzione, la riparazione, la sostituzione dei contenitori stradali viene effettuata dietro segnalazione dell'addetto comunale alla pulizia del territorio.

Art. 13 – Standard per la pulizia delle strade

Modalità	Dove	Frequenza
Spazzamento meccanizzato	Zone centrali del Comune	Variabile da 1 a 3 volte a settimana
	Zone periferiche	1 volta a settimana
	Zona artigianale	1 volta ogni 15 giorni
	Zona industriale	1 volta ogni 15 giorni
	Area mercato	1 volta a settimana
Spazzamento Manuale	Zone centrali del Comune	Variabile da 1 a 3 volte a settimana
	Zone periferiche	1 volta a settimana
	Zona artigianale	1 volta ogni 15 giorni
	Zona industriale	1 volta ogni 15 giorni
	Area mercato	1 volta a settimana
	Parchi gioco ed aree attrezzate	Variabile 1 o 2 volte al mese

ALLEGATO 1 – Modulo di reclamo (rifiuti)

Al Comune di Siziano
Ufficio Tributi
Piazza Negri n. 1
27010 – SIZIANO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

Esprime il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

(barrare l'opzione scelta)

- Via fax al numero _____
- Via e-mail al seguente indirizzo _____
- Via posta ordinaria al seguente indirizzo _____

Siziano, li _____

FIRMA

.....
Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 163/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

FIRMA

Siziano, li _____

ALLEGATO 2 – Modulo di reclamo (spazzamento)

Al Comune di Sizzano
Ufficio Tecnico – Settore Patrimonio
Piazza Negri n. 1
27010 – SIZIANO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

Esprime il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

(barrare l'opzione scelta)

- Via fax al numero _____
 Via e-mail al seguente indirizzo _____
 Via posta ordinaria al seguente indirizzo _____

Sizzano, li _____

FIRMA

.....
Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 163/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

FIRMA

Sizzano, li _____

ALLEGATO 3 – Modulo di segnalazioni/suggerimenti

Al Comune di Siziano
Piazza Negri n. 1
27010 – SIZIANO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

(Barrare la casella che interessa)

- Formulo il seguente suggerimento
- Invio la seguente segnalazione

SERVIZIO RIFIUTI

SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADE

Siziano, li _____

FIRMA

ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

La preghiamo di esprimere, utilizzando la scala da 1 a 8, una valutazione circa le modalità di comunicazione/ informazione utilizzate per entrare in contatto con il Comune

(1 bassa, 10 alta)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sportello uffici										
Informazioni telefoniche										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando la scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda gli aspetti relativi al servizio offerto

(1 bassa, 10 alta)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento										
Tempi di risposta alle richieste										
Adeguatezza dei contenitori sul territorio										
Percezione del rapporto qualità del servizio / taxa										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando la scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti

(1 bassa, 10 alta)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda erogatrice del servizio di igiene ambientale?										
Se si è rivolto almeno una volta all'azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

.....

I risultati aggregati rilevabili da "modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 L.R. 26/2006 sono trasmessi annualmente da Comune al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, secondo le modalità stabile da Garante.

DATA _____