

S.EC.AM. S.P.A

CARTA DEI SERVIZI

RACCOLTA E TRASPORTO DEI
RIFIUTI SOLDI URBANI NEL
COMUNE DI PIATEDA

GENNAIO 2007

Premessa

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che definisce i principi che devono regolare la fornitura dei servizi pubblici, individuando gli strumenti per la loro attuazione e le modalità per la tutela dei clienti.

Secam S.p.A., in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Piateda, ha elaborato questa Carta dei Servizi rivolta agli utenti del Comune di Piateda. In questo documento, che è una vera e propria Carta dei Diritti dei clienti, Secam S.p.A. ha fissato criteri di prestazione e standard di qualità dei servizi prevedendo idonei strumenti di controllo e di verifica per la tutela dei propri clienti.

Gli standard di erogazione del servizio, fissati nella presente Carta dei Servizi, sono da considerare validi in condizioni normali di esercizio. Non sono pertanto da considerare validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

In sintesi la Carta dei Servizi assicura quattro principi fondamentali:

1. sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
2. tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori;
3. accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
4. correttezza nella misura e nella fatturazione dei consumi.

Numero Verde: in attivazione

Parte I

Principi cui si attiene il gestore nell'erogazione del servizio

Il Servizio di raccolta rifiuti solidi urbani nel Comune di Piaveda è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 in materia di erogazione dei servizi pubblici.

1. Uguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

2. Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, e conforme alle modalità previste dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali e dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare il gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate al fine del minore disagio possibile.

3. Cortesia

Secam S.p.A. si impegna a curare il rispetto e la cortesia dei propri dipendenti nei confronti del cliente al fine di agevolare nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

4. Partecipazione e informazione

Il gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il gestore garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione degli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché l'accesso alle informazioni relative all'ambiente come disciplinato dalla decreto legislativo 24 febbraio 1997, n. 39 "Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni relative in materia di ambiente".

5. Efficienza ed efficacia

Il gestore garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Piano regionale dei rifiuti e del Piano provinciale, ed erogati con le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

Parte II

Standard di qualità del servizio

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di raccolta rifiuti al cliente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

6. Indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani

Gli standard sono conformi alle norme vigenti e alle disposizioni contrattuali; essi si sostanziano in:

6.1 Raccolta rifiuti urbani indifferenziati (rsu)

- a) Metodo di raccolta: porta a porta
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza):
 - una volta a settimana in Piateda Centro;
 - una volta a settimana nel periodo 15 luglio – 15 settembre nelle frazioni di montagna (Vedello- Ambria- Le Piane- Gavazzi)

6.2 Raccolta carta e cartone

- a) Metodo di raccolta: porta a porta
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza): ogni due settimane

6.3 Raccolta contenitori per liquidi in plastica con lattine in AL e in ACC

- a) Metodo di raccolta: porta a porta
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza): ogni due settimane

6.4 Raccolta del vetro

- a) Metodo di raccolta: campane stradali
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza): ogni due settimane

6.5 Raccolta rifiuti urbani ingombranti ferrosi, rae, frigoriferi, video

- a) Metodo di raccolta: porta a porta
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza): a chiamata

6.6 Raccolta frazione verde

- d) Metodo di raccolta: utilizzo di gru
- e) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- f) Svuotamento (frequenza): a chiamata

6.7 Spazzamento meccanizzato strade pubbliche

- a) Metodo di raccolta: utilizzo di autospazzatrice
- b) Dislocazione punti di raccolta: come evidenziato nella Planimetria allegata
- c) Svuotamento (frequenza): a chiamata

7. Ambito operativo del servizio di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani

Il servizio di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani viene effettuato dal Gestore sull'intero territorio del Comune di Piateda.

8. Standard tecnici degli automezzi impiegati nelle funzioni di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ai fini di minimizzare le emissioni in atmosfera

Gli automezzi impiegati nelle funzioni di raccolta dei rifiuti urbani sono dotati di motori in linea con i limiti imposti dalle normative vigenti in materia di inquinamento da gas di scmico.

9. Standard tecnici degli automezzi impiegati nelle funzioni di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ai fini di minimizzare la rumorosità

Gli automezzi impiegati nelle funzioni di raccolta dei rifiuti urbani sono dotati di motori in linea con i limiti imposti dalle normative vigenti in materia di inquinamento acustico.

10. Impianti per il trattamento e/o smaltimento dei rifiuti solidi urbani raccolti

I rifiuti urbani raccolti vengono conferiti presso:

- D stazione di trasferimento rifiuti (RSU) sita in località Ravione del Comune di Cedrasco (SO);
- D piattaforma per la raccolta differenziata sita in località Ravione del Comune di Cedrasco (SO);
- D impianto di selezione rifiuti sito in località Ravione del Comune di Cedrasco (SO);
- D impianto recupero terre da spazzamento strade sito in località Ravione del Comune di Cedrasco (SO).

11. Informazioni agli utenti

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali di interesse del cliente in relazione al servizio, Secam S.p.A. utilizza i seguenti strumenti:

- D l'Ufficio Commerciale tramite gli sportelli aziendali o telefonicamente al numero verde: (in attivazione), per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza;
- D l'Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. 0342/21.53.38- fax 0342/21.21.81, per qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;
- D la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- D campagne promozionali e materiale informativo;
- D materiale informativo disponibile presso il Municipio di Piateda;
- D sito internet www.secam.net.

Il tempo di attesa medio agli Uffici Secam è inferiore a 5 minuti in condizioni di normale affluenza.

Risposte alle richieste scritte degli utenti

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative al Servizio di raccolta rifiuti solidi urbani vengono inviate dalla Secam entro 10 giorni (di calendario) dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta dell'utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, la Secam informa tempestivamente l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza fa fede la data di protocollo Secam.

Le richieste di informazioni sulla tassa rifiuti vanno inoltrate invece all'Ufficio Tributi del Comune di Piateda.

Risposte ai reclami scritti

Le risposte ai reclami scritti degli utenti vengono inviate da Secam direttamente all'indirizzo degli stessi riportato sul reclamo, depositato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro un massimo di:

- o 10 giorni di calendario se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;
- o 15 giorni di calendario, qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede la data di protocollo Secam.

12. Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni

Secam SpA a fronte di documentate inadempienze proprie nel rispetto degli impegni relativi ai seguenti standard:

- o raccolta a domicilio di rifiuti urbani indifferenziati (rsu): entro 7 giorni di calendario dalla data di raccolta prevista;
- o raccolta a domicilio di plastica con lattine in Al e in ACC: entro 7 giorni di calendario dalla data di raccolta prevista;
- o raccolta a domicilio di carta e cartone: entro 7 giorni di calendario dalla data di raccolta prevista;
- o raccolta di vetro con campane stradali: entro 7 giorni di calendario dalla data di raccolta prevista;
- o raccolta a domicilio rifiuti urbani ingombranti: entro 7 giorni di calendario dalla data di raccolta prevista;

riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfettario di euro 20 (venti).

Le richieste di rimborso, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari alla Secam per ricostruire ed accertare l'inadempienza, devono essere inviate per iscritto a: **Secam S.p.A. Via Trieste 36/A- 23100 Sondrio** entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di protocollo della Secam.

Riconosciuta la validità della richiesta, l'importo dovrà essere litirato presso gli Uffici della Secam in Via Trieste 36/A a Sondrio.

Alla richiesta di rimborso è data risposta nel termine massimo di 25 giorni. Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

Parte III

Tutela dei cittadini

13. Tutela

E' di diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio. Le segnalazioni, che possono essere anche orali, le memorie e i documenti sono rivolte all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Secam dove vengono protocollate. Secam provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie. Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede la data di protocollo Secam.

14. Valutazione sulla efficacia dei servizi

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche condotte all'interno delle modalità qui di seguito indicate:

- rilevazioni a campione con invio di questionari "agli utenti";
- interviste a domicilio;
- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti ed alle loro associazioni.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Secam si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

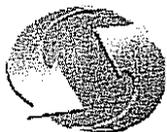
Il rapporto è trasmesso alle autorità competenti.

Copia di tale rapporto è a disposizione di chiunque ne sia interessato. Gli utenti possono inoltrare alla Secam, per iscritto o telefonicamente, suggerimenti e proposte, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure inviando un messaggio (e-mail: segreteria@secam.net).

15. Validità temporale della Carta dei Servizi

La presente "Carta" entra in vigore il **01.01.2007** e potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativa di riferimento del settore.

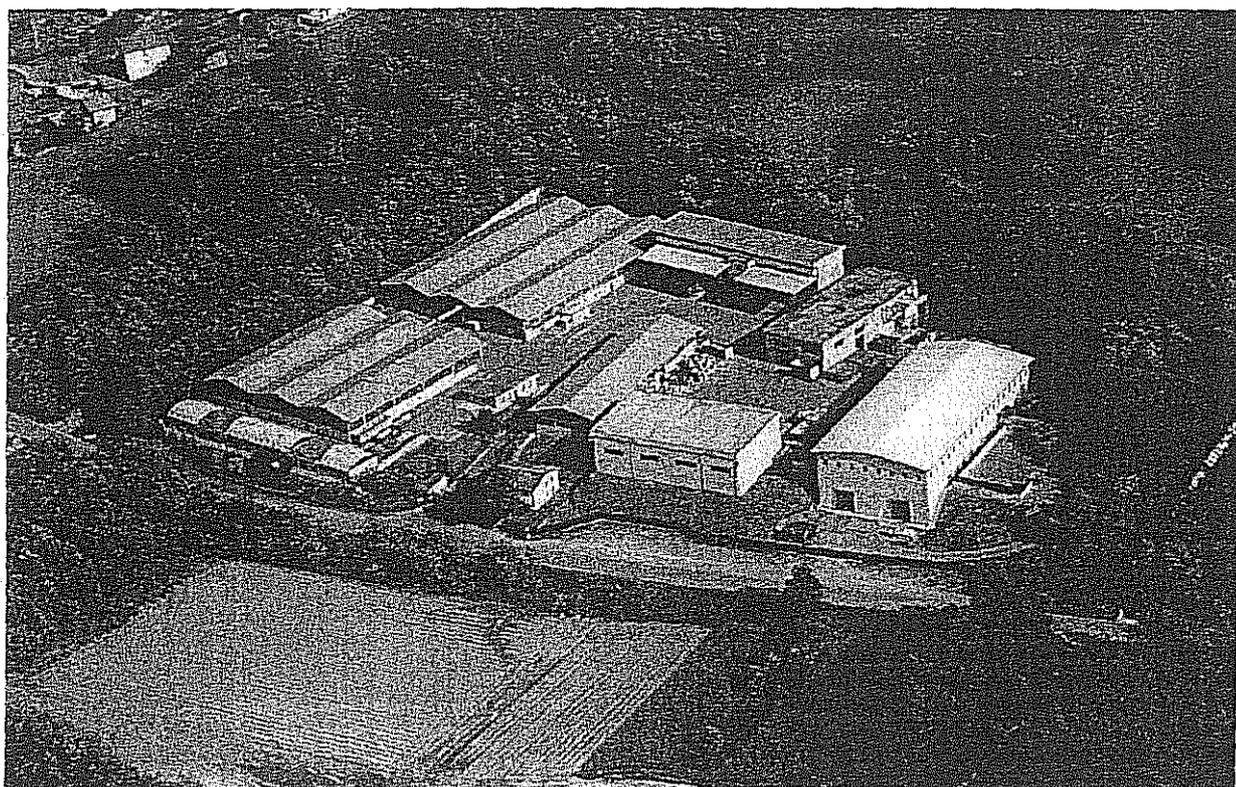
Le eventuali variazioni apportate alla Carta dei Servizi saranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi individuati nel punto **!1** ("Informazioni agli utenti").



S.EC.AM. SPA

S.EC.AM. SPA
Società per l'Ecologia e l'Ambiente

Elenco mezzi ed attrezzature



Impianto di Cedrasco

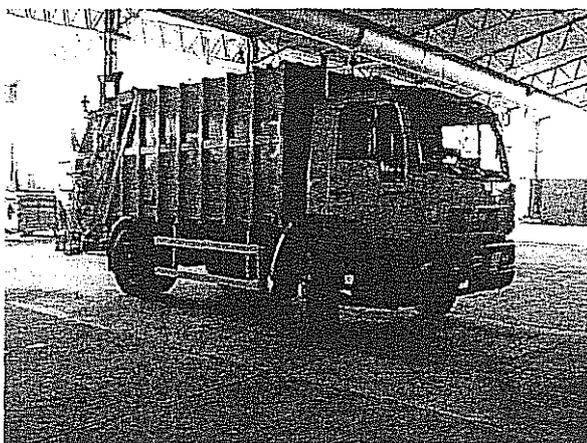


S.EC.AM SPA

Elenco mezzi

La Società Secam SpA possiede 36 automezzi autorizzati per la raccolta dei rifiuti urbani e speciali (pericolosi e non pericolosi) così suddivisi:

- o numero 8 automezzi compattatori



Compattatore Man – p.u. 8,23 ton

- o numero 4 Daily con vasca



Daily con vasca-p.u. 0,80 ton



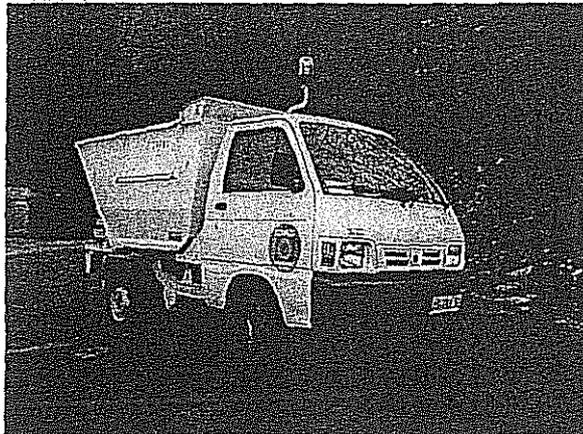
S.EC.AM. SPA

o numero 4 furgoni



Furgone per trasporto rifiuti pericolosi-p.u. 1,20 ton

o numero 4 porter con vasca



Porter con vasca – p.u. 0,38 ton



S.EC.AM. S.P.A

- o numero 5 rimorchi scarrabili



Rimorchio scarrabile – p.u. 17,20 ton

- o numero 6 motrici scarrabili



Motrice scarrabile-p.u. 12,00 ton



S.EC.AM SPA

- o numero 2 automezzi con gru



Motrice con gru- p.u. 14,00 ton

- o numero 2 semirimorchio e 1 trattore per semirimorchio



Trattore con semirimorchio- p.u. 29,00 ton

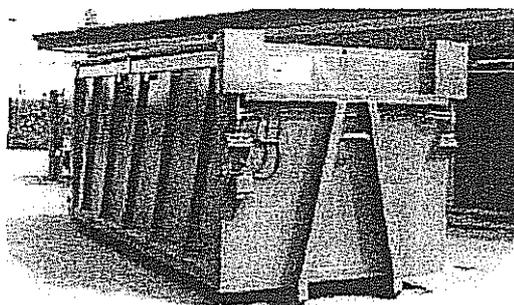


S.EC.AM. SPA

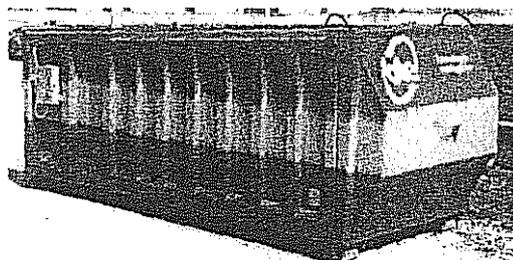
Elenco attrezzature

Secam fornisce le seguenti attrezzature utili alla raccolta dei rifiuti (noleggio e/o vendita):

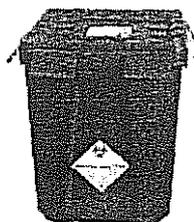
- o container scarrabili (15 mc- 30 mc) per rifiuti urbani e rifiuti speciali non pericolosi



- o presse elettriche per cartone



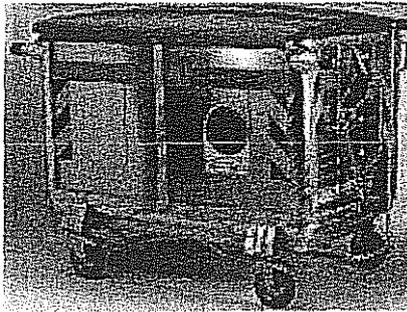
- o contenitori per microraccolta (toner - olio vegetale - fanghi lavanderia - liquidi per laboratorio fotografico- rifiuti sanitari infettivi- taglienti)





S.EC.AM. SPA

o cassonetti per raccolta rifiuti solidi urbani e assimilati ai rifiuti urbani, raccolta differenziata (vetro, carta e cartone, plastica), rifiuti organici



o sacchetti per raccolta rifiuti (sacco giallo, sacco azzurro, sacco nero da lt. 100- sacco in mater bi da lt. 6,5), big-bag omologati, porta big-bag

