



SERVIZI ECOLOGICI AMBIENTALI SAVONA

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Servizi di raccolta e trasporto rifiuti,
spazzamento strade.

| | | |
|-------------|-------------|----------------------------------|
| 01 | 02/2024 | Dott. Stefano Valle |
| 02 | 07/2024 | |
| 03 | 07/2024 | |
| Rev. | Data | L'Amministratore Delegato |

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUZIONE | 3 |
| 1.1 Oggetto e ambito di applicazione | 3 |
| 1.2 Principi fondamentali della carta..... | 3 |
| 1.3 Il gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento, del centro di raccolta: SEA-S S.r.l..... | 5 |
| 1.4 Schema regolatorio di inquadramento..... | 6 |
| 1.5 Validità della carta..... | 7 |
| 1.6 La normativa di riferimento della Carta..... | 7 |
| 2. INFORMAZIONI UTILI..... | 9 |
| 2.1 L'ambito territoriale servito..... | 9 |
| 2.2 Sedi e contatti..... | 9 |
| 3. I SERVIZI EROGATI DA SEA-S | 10 |
| 3.1 Servizi di igiene urbana: raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti..... | 10 |
| 3.2 Raccolta differenziata PORTA A PORTA per utenze non domestiche selezionate..... | 11 |
| 3.3 Servizi di igiene urbana: spazzamento e lavaggio..... | 11 |
| 3.4 Gestione centro di raccolta rifiuti..... | 12 |
| 3.5 Raccolta rifiuti ingombranti..... | 12 |
| 3.6 Sgombero rifiuti abbandonati..... | 14 |
| 3.7 Pulizia spiagge libere e rimozione rifiuti spiaggiati..... | 14 |
| 3.8 Pulizia mercati comunali..... | 15 |
| 4. OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO..... | 16 |
| 4.1 Premessa – adempimenti SEA-S e standard di qualità..... | 16 |
| 4.2 Obblighi di qualità del servizio..... | 16 |
| 4.3 Comunicazione ed informazione agli utenti | 17 |
| 4.4 Indicazioni per un corretto conferimento dei rifiuti differenziati delle UTENZE NON DOMESTICHE..... | 17 |
| 4.5 Accesso agli atti (civico, generalizzato, atti documentali)..... | 17 |
| 4.6 Comunicazione ed educazione ambientale | 17 |
| 4.7 Glossario e FAQ..... | 18 |
| 4.8 Soddisfazione del cliente..... | 20 |
| 4.9 Procedura conciliativa..... | 20 |



1. INTRODUZIONE

1.1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall'Ente Territorialmente Competente (ETC), la Provincia di Savona.

La Carta della qualità, in particolare:

- individua i principi fondamentali a cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio previsti da ARERA, nonché eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC;
- definisce il periodo di validità della Carta;
- riporta le informazioni utili per gli utenti, a partire dalle modalità con cui mettersi in contatto con i gestori del servizio.

La Carta della qualità si compone delle seguenti sezioni:

- un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individua il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si richiama lo schema regolatorio individuato dall'ETC e si definisce il periodo di validità della Carta;
- una sezione dedicata nella quale si dettagliano le attività svolte;
- una sezione nella quale sono indicati gli obblighi e gli standard di qualità del servizio;
- una sezione nella quale sono riportati le informazioni e i contenuti minimi previsti da ARERA in materia di trasparenza;
- una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all'utenza.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento: SEA-S ispira il proprio operato ai principi di uguaglianza, giustizia e imparzialità dei propri utenti, senza alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree territoriali e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Partecipazione: SEA-S garantisce la partecipazione dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti, può effettuare segnalazioni, fare osservazioni e suggerire. SEA-S si impegna a dare riscontro nei tempi e con le modalità indicate nella Carta.

Cortesia: SEA-S si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con l'Utente e con la Comunità servita.

Continuità: SEA-S si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la Società interviene per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedendo, su richiesta, a fornire agli stessi



tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Efficacia ed efficienza: SEA-S si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative, conformemente ai principi di sostenibilità e criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: SEA-S pone massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione, sia nelle comunicazioni scritte, sia durante le conversazioni telefoniche o di persona.

Tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute: nello svolgimento del servizio SEA-S rispetta le leggi che disciplinano le attività in tali settori con particolare riguardo in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il principale strumento di garanzia risulta la certificazione integrata qualità-ambiente- sicurezza di cui alle norme UNI EN ISO 14001, 9001 e 18001.

La Società garantisce il perseguimento di una gestione orientata al miglioramento delle prestazioni, alla soddisfazione dell'utenza ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, garantendo la piena conformità alla normativa di settore. Si garantisce - nei limiti delle proprie competenze - la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Comportamento del personale

Il personale, identificato da Fotografia, Nome, Cognome, e numero di matricola ben visibile sul tesserino, si impegna a trattare i clienti con rispetto e cortesia; sempre più alti livelli di professionalità ed educazione sono perseguiti sottoponendo tutto il personale ad un costante piano di formazione e addestramento.

Tali principi sono trasferiti anche al personale di Ditte esterne che svolgono per conto di SEA-S alcuni servizi pubblici.

SEA-S investe nella formazione del personale, finalizzata a trasferire ai lavoratori tutti gli strumenti per lavorare in sicurezza, in qualità e nel pieno rispetto dell'ambiente.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto ad indicare sempre il proprio identificativo.

Facilitazioni per utenti particolari

L'impegno di SEA-S è volto ad assicurare particolare attenzione nei confronti degli utenti portatori di handicap e degli anziani. Gli sportelli sono ubicati al piano stradale e sono strutturati opportunamente in termini di accesso e servizi per gli utenti portatori di handicap.

Il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.

La sede di SEA-S è stata progettata e costruita nel rispetto delle normative in materia di tutela dei soggetti portatori di handicap, come attestato in sede di concessione edilizia.

Trasparenza e anticorruzione

La Società garantisce la massima trasparenza nel fornire tutte le informazioni relative al servizio erogato e secondo quanto disciplinato dalla legge in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

SEA-S ha adottato misure di prevenzione della corruzione, predisponendo vari documenti, fra i quali:

- Piano Annuale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- Codice etico di comportamento;
- Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Tutti i documenti sono disponibili sul sito istituzionale www.sea-s.it nella sezione "Amministrazione Trasparente".



Privacy

SEA-S, in qualità di Titolare del Trattamento, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito “GDPR”). In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle consentite dalla normativa privacy.

Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all’art. 6 lett. b), c) ed e) del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo legale e contrattuale e, in mancanza, non potrà essere effettuato il servizio. Le informative ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR sono pubblicate sul sito web istituzionale in apposita sezione.

I dati personali raccolti potranno essere comunicati a terzi quali banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative, nella misura minima necessaria all’espletamento delle finalità sopra menzionate. I dati personali saranno conservati per un tempo non superiore a quello necessario al perseguimento dello scopo del trattamento.

L’interessato, ai sensi del GDPR, ha diritto di esercitare specifici diritti:

- il diritto di accesso (articolo 15), ossia il diritto di ricevere una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- il diritto di rettifica (articolo 16), ossia il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- il diritto di cancellazione - all’oblio (articolo 17), ossia la possibilità di cancellare dati personali che riguardano il diretto Interessato;
- il diritto di limitazione di trattamento (articolo 18);
- il diritto alla portabilità dei dati (articolo 20), ossia la possibilità di trasferire i propri dati personali a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti;
- il diritto di revoca del consenso in qualsiasi momento (articolo 7, co. 3);
- il diritto di proporre reclamo all’Autorità di controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali) in caso di violazione nel trattamento dei dati (articolo 77);
- il diritto di proporre ricorso giurisdizionale in caso di trattamento illecito dei dati (articolo 78).

L’interessato, salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento – l’interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti e proporre reclamo al Garante della Privacy oppure contattando il Responsabile della Protezione dei Dati: mail: mailto:privacy.dpo.studiolegalebranca@pec.it

1.3 IL GESTORE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO, DELLO SPAZZAMENTO, DEL CENTRO DI RACCOLTA: SEA-S

Il gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento delle strade e del CdR è **SEA-S**, con sede legale e amministrativa in Via Caravaggio 13 – 17100 Savona (SV). La società è nata con la finalità di offrire al Comune di Savona un’intera gamma di servizi per la gestione integrata dei rifiuti, con l’obiettivo primario della salvaguardia dell’ambiente e tutela della salute. La realizzazione di questa “missione” si è sviluppata interpretando e sostenendo costantemente le spinte evolutive del territorio ed è attuata attraverso strategie mirate ad un utilizzo efficiente delle risorse, ovvero di riduzione delle quantità prodotte “a monte” e di recupero e riutilizzo “a valle” dei rifiuti, con l’obiettivo, anche, di abbattere i costi del servizio. La conoscenza dei bisogni dei cittadini, il profondo legame con il territorio e l’utilizzo efficiente delle risorse sono pertanto i riferimenti principali di una gestione aziendale mirata alla soddisfazione dei clienti, alla tutela del patrimonio ambientale del territorio e della salute ed alla sicurezza dei suoi abitanti e dei propri dipendenti.

Sea-S si impegna a raggiungere gli obiettivi del suo mandato in coerenza con i contenuti del Contratto di Concessione stipulato con il Comune di Savona, perseguendo principi, modelli, metodi e standard di qualità del servizio, del personale, della comunicazione in coerenza con i regolamenti vigenti e le leggi cogenti a cui Sea-S ottempera attraverso questa Carta.

SEA-S è una società mista pubblico-privato nata per gestire i servizi di igiene urbana nel Comune di Savona. Il socio pubblico di maggioranza **ATA spa** detiene il 51% del capitale sociale, il rimanente 49% è in capo al socio industriale privato selezionato con Gara a Doppio Oggetto, rappresentato dalla associazione temporanea di imprese costituita da **Docks Lanterna spa** e



Idealservice Soc. Coop.

Docks Lanterna SpA è una società per azioni genovese che opera nel settore ambientale dal 1960. La Società ha investito nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti di selezione e trattamento di rifiuti urbani e differenziati, nell'ottica di una sempre più integrata gestione del ciclo dei rifiuti. Il Socio è certificato secondo le norme: UNI EN ISO9001:2008 | UNI EN ISO14001:2004 | OHSAS18001:2007. Per maggiori informazioni si rimanda al sito internet: <https://www.dockslanterna.it/>

Idealservice Soc. Coop è una cooperativa di produzione e lavoro con sede a Piasan di Prato (UD) nata nel lontano 1953. Opera nel settore delle grandi pulizie e sanificazione ambientale e nel settore dell'ecologia nello specifico campo della raccolta differenziata, della selezione, della valorizzazione e del recupero del rifiuto come materia prima. Il Socio è certificato secondo le norme: UNI EN ISO9001:2008 | UNI EN ISO14001:2004 | OHSAS18001:2007 | Responsabilità sociale SA8000. Per maggiori informazioni si rimanda al sito internet: <https://idealservice.it/>

Il Comune di Savona, quale Ente concedente del servizio, ha compiti di indirizzo e controllo; attraverso i propri uffici, secondo il principio di leale collaborazione tra pubblica amministrazione e privati, collabora con la società per la buona riuscita ed il corretto sviluppo dei servizi operando un controllo sulla conformità dei servizi. Il socio industriale, attraverso l'apporto della propria esperienza trentennale nel settore, ha, in riferimento ai servizi, compiti organizzativi e operativi e altresì contribuisce, nella sua veste di partner societario allo sviluppo di Sea-S.

La Società è iscritta:

- al registro delle Imprese di Savona al n° REA: SV -226271 ;
- all'Albo Nazionale Gestori Ambientali – Sezione Regionale della Liguria al n. GE-17411, per le Categorie 1 – 4 -8 -2bis -5.
- all'Albo autotrasportatori al numero SV/3668929/Z posizione meccanografica E4IKZV.

La Società ha predisposto il Piano Annuale delle Attività (PAA), comprensivo del Piano della Comunicazione, che contiene il dettaglio operativo dei servizi di igiene urbana nonché le linee guida per la campagna informativa.

La Società Sea-s sta adottando un sistema di gestione integrata (SGI) unione dei tre schemi certificativi ISO, 9001:2015 sistema di gestione della qualità, 14001:2015 sistema di gestione dell'ambiente e sistema di gestione della sicurezza sul lavoro 45001:2018. La presente Carta verrà rivista in chiave di schema di sistema di gestione.

1.4 SCHEMA REGOLATORIO DI INQUADRAMENTO

L'art. 3 del TQRIF sancisce che "Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."

Per quanto concerne la città di Savona, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla Provincia di Savona, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Il Comune di Savona con Delibera di Giunta Comunale n. 7 del 26/01/2023 ha inquadrato il servizio nello SCHEMA I – livello qualitativo minimo della matrice dello schema regolatore previsto dall'Autorità (art. 3 TQRIF – ARERA) come da Delibera ARERA 15/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

1.5 VALIDITA' DELLA CARTA



Con validità della Carta, si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e, conseguentemente, la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art. 3 Schemi regolatori del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati, rispetto al posizionamento nello Schema, all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà, quindi, in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta approvata è resa disponibile sul sito web societario, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR).

La Società informa l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web e, in generale, presso i punti di contatto con l'utenza.

1.6 LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La normativa adottata è quella obbligatoria per le aziende pubbliche ed è costituita da:

- D.P.C.M. 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 286/1999 art. 11 come modificato dal D.Lgs. 150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche";
- Legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria) art. 2 comma 461;
- Legge n. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- D. Lgs. n. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300";
- Delibera 444/2019/R/rif "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- Delibera 15/2022/R/rif "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" e relativo allegato: "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).



2. INFORMAZIONI UTILI

2.1 L'AMBITO TERRITORIALE SERVITO

L'ambito territoriale servito corrisponde al territorio del Comune di Savona.

Superficie: 66 Km²

Numero di abitanti serviti: 58.403 circa

2.2 SEDI E CONTATTI

SEDE LEGALE

La sede legale, amministrativa ed operativa è situata in Via Caravaggio, 13 Savona.

Come raggiungere la sede in auto:

- Da ponente, prendere la direzione per il centro di Savona, nella rotatoria prendere la terza uscita e proseguire dritto. All'altezza del ponte dell'autostrada svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale. Parcheggiare al 6° piano.

- Da levante, procedere in direzione autostrada Savona-Vado, alla rotonda prendere la prima uscita a destra. All'altezza del ponte autostradale svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale. Parcheggiare al 6° piano.

Corrieri e trasportatori devono fermarsi di fronte alla saracinesca dell'officina (negli orari e previo contatto come da indicazioni sul modulo d'ordine, la merce in caso contrario verrà respinta).

Per accedere agli uffici è necessario fissare un appuntamento con il responsabile dell'Unità di competenza negli orari di apertura al pubblico-da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 12:30- chiamando il numero 019/2302546.

ORARI DI VISITA

da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 12:30

CONTATTI

Tel 0192302546

Fax 0192302549

Numero verde 800.453562

Numero verde PRONTO INTERVENTO 800610330 per emergenze, attivo h 24 e 7 giorni su 7

Email protocollo@sea-s.it

PEC sea-s.srl@pec.it



3. I SERVIZI EROGATI DA SEA-S

SEA-S gestisce i seguenti servizi:

- 3.1 SERVIZI DI IGIENE URBANA: RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO RIFIUTI
- 3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA PER UTENZE NON DOMESTICHE SELEZIONATE
- 3.3 SERVIZI DI IGIENE URBANA: SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
- 3.4 GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI
- 3.5 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
- 3.6 SGOMBERO RIFIUTI ABBANDONATI
- 3.7 PULIZIA SPIAGGE LIBERE E RIMOZIONE RIFIUTI SPIAGGIATI

Per ulteriori informazioni sui nostri servizi visitate il sito www.sea-s.it

3.1 SERVIZI DI IGIENE URBANA: RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Il servizio di igiene urbana consiste nella raccolta dei rifiuti urbani differenziati, trasporto a impianto e smaltimento della frazione indifferenziata oltre ai servizi di spazzamento e lavaggio delle strade, per il Comune di Savona.

RACCOLTA

La raccolta dei rifiuti solidi urbani avviene mediante lo svuotamento di idonei contenitori per la raccolta differenziata collocati su aree pubbliche.

I servizi di raccolta non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché sono servizi ordinari e quindi preventivamente pianificati.

Il servizio viene organizzato secondo criteri di omogeneità territoriale, frequenza abitativa, viabilità e tipologia di utenza (domestica e non domestica).

Sul territorio viene effettuata la raccolta differenziata delle frazioni di carta/cartone, plastica, vetro, umido e indifferenziato tramite contenitori stradali raccolti in poli ecologici o servizio porta a porta. Per le altre tipologie di rifiuti recuperabili, quali ad esempio ingombranti, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) è possibile il conferimento presso la stazione ecologica mobile e il centro di raccolta comunale in Via Caravaggio 9r o la prenotazione del ritiro a domicilio.



E' disponibile un servizio di raccolta dei medicinali scaduti nei contenitori collocati presso le farmacie e delle pile esauste mendiate colonnine dedicate.

TRASPORTO

I rifiuti raccolti sul territorio e quelli conferiti presso il centro di raccolta vengono trasportati a impianti di trattamento, di riutilizzo, di recupero o di smaltimento.

RECUPERO

I rifiuti recuperabili provenienti dalla raccolta differenziata vengono conferiti ai sistemi di recupero prioritariamente nell'ambito delle convenzioni stipulate con gli appositi Consorzi che operano a livello nazionale e comunque sempre ad impianti che garantiscano il recupero con successiva reintroduzione di materie prime ed energia nel circuito economico.

SMALTIMENTO

L'attività di smaltimento prevede il conferimento dei rifiuti urbani indifferenziati presso la discarica di Vado Ligure, dove gli stessi verranno sottratti definitivamente dal circuito economico e/o di raccolta.



3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA PER UTENZE NON DOMESTICHE SELEZIONATE

SEA-S garantisce la raccolta differenziata dei rifiuti sul territorio per utenze non domestiche selezionate attraverso il metodo “porta a porta”, mediante la raccolta delle singole frazioni: organico, imballaggi in cartone, imballaggi in plastica e metallo, imballaggi in vetro.

Per ciascun rifiuto del servizio porta a porta sono attive le seguenti modalità di conferimento:

- **ORGANICO:** mastelli da 40 lt o cassonetti da 120 o 240 lt. L’organico va inserito nel contenitore in sacchetti biodegradabili e compostabili (tipo Mater-Bi o simili) oppure in sacchetti di carta.
- **IMBALLAGGI IN CARTONE:** in sacchetti di carta o scatole di carta (no in sacchetti di plastica, di Mater-Bi o borse semirigide non di carta) oppure legati in pacchi di peso tale da essere facilmente spostabili dall’operatore che li raccoglie.
- **IMBALLAGGI IN PLASTICA e METALLO:** in sacchi gialli semi-trasparenti da 120 lt o cassette da 120 o 240 lt.
- **IMBALLAGGI IN VETRO:** conferire in cassonetti da 120 o 240 lt. Il vetro va conferito sfuso, ovvero senza sacchetto.

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta viene effettuato in generale in orario notturno con l’esclusione del vetro; in caso di guasti o criticità può continuare oltre tale orario.

Gli utenti dovranno esporre i rifiuti, nei giorni e orari previsti da calendario fronte strada pubblica; è possibile il ritiro all’interno della proprietà previo accordo e verifiche tecniche con SEAS.

Per le diverse tipologie di utenze consultare i calendari di esposizione sul sito di Sea-S nella sezione “Servizi – utenze commerciali”.

La raccolta è garantita solo se:

- i contenitori sono conformi a quanto sopra elencato per ciascuna tipologia di rifiuto;
- le utenze, ove sopra specificato, dotate di cassonetti carrellati sono posizionati in cortili o strade con pavimentazione compatta e priva di dislivelli e irregolarità;
- i contenitori sono integri e di facile presa da parte dell’operatore munito di guanti, in qualsiasi condizione metereologica;
- i rifiuti sono correttamente differenziati.

Nel caso in cui l’utente non rispetti quanto sopra, SEA-S può applicare un’etichetta di non conformità per comunicare il motivo della mancata raccolta, invitando quindi l’utente ad una maggiore attenzione ed esposizione del rifiuto al passaggio successivo.

3.3 SERVIZI DI IGIENE URBANA SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

SEA-S provvede alla pulizia, sia mediante spazzamento manuale, sia mediante l’impiego di autopazzatrici stradali e da marciapiede, allo svuotamento dei cestini e al lavaggio delle vie e delle piazze della città. L’attività può prevedere anche interventi coordinati di diserbo per eliminare dai marciapiedi e dalle cunette stradali erbacce e rovi.

L’attività è organizzata in base alla morfologia, viabilità e frequentazione delle strade.

Il servizio di spazzamento sopra descritto viene effettuato normalmente dalle ore 6.00 alle ore 12.20.

I servizi di spazzamento e lavaggio stradale non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificati.

In caso di intervento che richieda la rimozione delle auto in sosta, in base ad Ordinanza specifica della Polizia Municipale, vengono posizionati i cartelli di divieto di sosta entro le 72h precedenti. È richiesto agli utenti di agevolare il transito delle macchine di spazzamento e di rispettare i divieti di sosta per consentire un miglior risultato.



La procedura di raccolta e presa in carico delle segnalazioni, che provengono dalla cittadinanza e dalle istituzioni, supporta la pianificazione dei servizi giornalieri (vedere capitolo 4.3).

3.4 GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le tipologie di rifiuti urbani differenziati che non vengono raccolti sul territorio tramite appositi contenitori possono essere conferiti presso il centro di raccolta situato in Via Caravaggio 9r a Savona, adiacente alla sede legale di SEA-S.

Come raggiungere la sede in auto:

- Da ponente, prendere la direzione per il centro di Savona, nella rotatoria prendere la terza uscita e proseguire dritto. All'altezza del ponte dell'autostrada svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale.
- Da levante, procedere in direzione autostrada Savona-Vado, alla rotonda prendere la prima uscita a destra. All'altezza del ponte autostradale svoltare a destra e seguire la segnaletica verticale.

ORARI di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 17.00
- il sabato dalle ore 09.00 alle ore 15.00
- la domenica dalle ore 08.00 alle ore 13.00

l'ultimo ingresso della giornata è 15 minuti prima della chiusura.

Consultare gli orari sul sito di Sea-S per eventuali variazioni/modifiche.

L'impianto è chiuso nei giorni festivi ed in caso di allerta meteo codice arancione e rosso.

CONTATTI

Numero verde 800.453562

Modalità di accesso

Per i cittadini del Comune di Savona

Al centro di raccolta si accede tramite un cancello, uno alla volta, presentando un documento di identità valido e documentazione che attesti l'iscrizione nelle liste delle utenze TARI del Comune di Savona.

L'accesso al Centro di Raccolta dei FURGONI, non intestati a ditte, è possibile solo ed esclusivamente da lunedì a venerdì previa prenotazione tramite una delle seguenti modalità:

- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@sea-s.it

Al sabato l'ingresso dei furgoni al centro di raccolta è vietato.

Le ditte private che devono conferire rifiuti provenienti dal Comune di Savona, devono preventivamente trasmettere copia dell'autorizzazione al trasporto rifiuti a SEA-S alla mail protocollo@sea-s.it e prendere accordi per il successivo trasporto accompagnato da formulario limitatamente ai rifiuti per i quali il Centro di raccolta è autorizzato.

3.5 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

SEA-S effettua servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti quali: mobili, porte, finestre, pallets/bancali, poltrone, divani, materassi/reti da letto, elettrodomestici (televisori, lavatrici, lavastoviglie, congelatori, frigoriferi...), rottami di metallo, sfalci e potature dei giardini, ...

Il ritiro degli ingombranti è organizzato come segue:

Per le utenze domestiche del Comune di Savona:

Gli utenti possono conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti sino ad un massimo di n. 5 pezzi ad utenza (servizio ripetibile) da esporre al di fuori dal proprio civico su piano strada, prenotando obbligatoriamente il servizio con le seguenti modalità:



- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@sea-s.it

Oppure gli ingombranti possono essere autonomamente conferiti (senza prenotazione):

- presso la stazione ecologica mobile secondo orario e luoghi come in tabella al punto "La Stazione Ecologica Mobile",
- presso il centro di raccolta comunale di Via Caravaggio 9r negli orari di apertura al pubblico (vedi Centro di raccolta).

Per le ditte private con sede legale nel Comune di Savona

L'accesso al Centro di Raccolta è possibile solo ed esclusivamente da lunedì a venerdì previa prenotazione tramite una delle seguenti modalità:

- chiamando il **Numero verde 800453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- scrivendo all'indirizzo mail protocollo@sea-s.it

Le ditte possono conferire presso il centro di raccolta comunale di Via Caravaggio 9r negli orari di apertura al pubblico, tranne il sabato.

ATTENZIONE: Le modalità di conferimento dei rifiuti urbani differenziati, le tipologie degli utenti ammessi ed i comportamenti che dovranno essere assunti dagli stessi, i rifiuti conferibili e le norme generali che stabiliscono le modalità di accesso al Centro di Raccolta dei RSU differenziati sono regolamentati dal Comune di Savona con proprio "DISCIPLINARE ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE DI SAVONA" approvato con la Deliberazione della Giunta Comunale n° 54 del 05/06/2020.

Si prenda visione del documento prima dell'accesso al CDR, documento disponibile sul sito di Sea-S.

LA STAZIONE ECOLOGICA MOBILE

La stazione ecologica mobile è il sistema che il Comune di Savona e SEA-S propongono alla cittadinanza allo scopo di facilitare il corretto conferimento dei rifiuti ingombranti provenienti dai privati cittadini (no ditte o utenze commerciali) a integrazione delle modalità di raccolta già attualmente operative (ritiro a pagamento a domicilio e possibilità di consegna gratuita presso il centro di via Caravaggio).

La Stazione Ecologica Mobile è costituita da un mezzo appositamente attrezzato e facilmente identificabile, con cartellonistica dedicata, che sosta alternativamente in punti fissi situati in diverse zone della città, secondo il calendario e gli orari di seguito descritti.

I cittadini possono conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti presso il mezzo di raccolta presidiato da personale appositamente formato alla verifica del materiale e al carico degli stessi sul mezzo dedicato.

I materiali raccolti vengono successivamente trasportati presso il centro di Via Caravaggio e separati per permetterne il recupero e/o il corretto smaltimento. I punti di raccolta ed i giorni ed orari sono visibili sul sito di Sea-S. In caso di festività il servizio salta alla data successiva prevista in calendario.

Calendario della stazione ecologica mobile:



| Punto di raccolta | Giorno | Orario |
|--|-----------|------------------------|
| Piazza Duomo | Martedì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| Piazza del Popolo (giardini angolo via Monti) | Venerdì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| Via Verdi (giardini) | Mercoledì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| Via Genova | Giovedì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| Lavagnola (via Bruzzone presso area canina ponte FFSS) | Mercoledì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| Piazza Aldo Moro (presso Poste) | Giovedì | Dalle 10:00 alle 12:00 |
| C.so Vittorio Veneto (angolo via Cimarosa) | Giovedì | Dalle 13:00 alle 15:00 |
| Località Santuario | Mercoledì | Dalle 13:00 alle 15:00 |
| Via alla Rocca (chiesa dei leoni) | Martedì | Dalle 13:00 alle 15:00 |



3.6 SGOMBERO RIFIUTI ABBANDONATI

Il problema dei rifiuti abbandonati è distribuito purtroppo su tutto il territorio comunale, sia la parte continuamente interessata dalle attività di spazzamento e raccolta rifiuti, sia il restante territorio comunale di media ed estrema periferia.

Per quanto riguarda le strade dove si effettua regolarmente il servizio di raccolta e spazzamento, SEA-S provvede continuamente allo sgombero dei rifiuti abbandonati e di quelli non correttamente conferiti.

Per quanto riguarda i rifiuti abbandonati nelle strade e nelle aree di media ed estrema periferia e per i rifiuti rinvenuti negli alvei dei torrenti, SEA-S avvia le attività di sgombero entro 48 ore dal ritrovamento.

Il nostro personale, dopo l'autorizzazione degli Enti competenti, provvede alla bonifica dei siti con competenza acquisita tramite corsi di specializzazione, esperienza ed attrezzature e materiali idonei.

Detta metodica è valida anche per i rifiuti abbandonati:

- nei rivi e torrenti: sgombero dei rifiuti presenti in alveo ogni qualvolta che si interviene sulla vegetazione;
- nelle spiagge libere, settembre-maggio fatto salvo eventi straordinari (nel periodo giugno-agosto tali interventi rientrano nel servizio di pulizia e raccolta rifiuti alle spiagge libere).

Le segnalazioni di rifiuti abbandonati, potendo configurare in taluni casi anche un reato penale, devono essere correttamente comunicate al Comando di Polizia Municipale.

SEA-S ha formato alcuni dipendenti al ruolo di Ecoausiliari: gli Ecoausiliari sono ispettori ambientali nominati con provvedimento del Sindaco e sono competenti a svolgere funzioni di informazione, di prevenzione, controllo e all'accertamento delle violazioni a Regolamenti Comunali/Ordinanze Sindacali per le quali è previsto il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, esclusivamente in materia di conferimento dei rifiuti e lordura del suolo pubblico/verde pubblico.

3.7 PULIZIA SPIAGGE LIBERE E RIMOZIONE RIFIUTI SPIAGGIATI

SEA-S esegue, nella stagione balneare (generalmente compresa fra metà giugno e metà settembre come da apposita Ordinanza dell'Autorità Portuale di Savona) i servizi nelle spiagge libere situate nel territorio comunale, comprendenti, di norma:

- pulizia post invernale (generalmente eseguita entro la prima decade di giugno) con lo sgombero dei materiali arenati durante la stagione invernale e risagomatura (pendenza corretta) con macchine operatrici cingolate;
- pulizia stagionale, consistente nella pulizia manuale con le cadenze previste anno per anno.

Il servizio di raccolta rifiuti viene attuato con appositi contenitori posizionati nei pressi degli accessi alle spiagge libere e con il rinforzo numerico dei contenitori stradali posti sulle strade litoranee, mirato alla produzione periodica di rifiuti provenienti dagli stabilimenti balneari.

I servizi di pulizia e raccolta sulle spiagge non prevedono modalità di prenotazione perché preventivamente pianificati.

Il materiale raccolto, se recuperabile, viene destinato a impianti di recupero.

3.8 PULIZIA MERCATI COMUNALI

SEA-S svolge le attività di raccolta, smaltimento rifiuti e pulizia dei mercati comunali.

Il servizio è attivo sul territorio del Comune di Savona e presso il mercato di Pilalunga a Quiliano (SV) di proprietà del Comune di Savona.

I servizi ai mercati non prevedono modalità di prenotazione o richiesta perché preventivamente pianificati.

4. OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 PREMESSA - ADEMPIMENTI SEA-S E STANDARD DI QUALITÀ

SEA-S garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza. Sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Sono esclusi gli



eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalla capacità di SEA-S di carattere straordinario e imprevedibile. L'elenco degli adempimenti e degli standard di qualità è visibile sul sito SEA-S nella sezione dedicata.

4.2 OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Società SEA-S si impegna a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

| Obblighi | Schema I | Soggetto obbligato |
|---|----------|--------------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5 | SI | SEA-S |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 | SI | Comune di Savona |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 | SI | Comune di Savona |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 | SI | Comune di Savona |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22 | SI | Comune di Savona |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22 | SI | Comune di Savona e SEA-S |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI | Comune di Savona |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 | SI | SEA-S |
| Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 | SI | SEA-S |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 | SI | SEA-S |



| | | |
|---|------|-------|
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 | SI | SEA-S |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | n.a. | SEA-S |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 | n.a. | SEA-S |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 | SI | SEA-S |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 | n.a. | SEA-S |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 | SI | SEA-S |

4.3 COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AGLI UTENTI

GESTIONE INFORMAZIONI, RECLAMI, E SEGNALAZIONI DISSERVIZI DA PARTE DELL'UTENZA.

Per avere **informazioni** relative ai servizi erogati e per effettuare **comunicazioni e suggerimenti** è possibile contattarci telefonicamente o a mezzo fax ai seguenti numeri telefonici:

- **Numero verde 800.453562** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12:30

Negli orari in cui non è prevista la presenza di un operatore è funzionante un risponditore automatico in grado di registrare le chiamate con i dati degli utenti.

oppure è possibile contattarci mediante posta elettronica:

- Posta elettronica all'indirizzo protocollo@sea-s.it
- Posta elettronica certificata sea-s.srl@pec.it

Per comunicare **disservizi, reclami/informazioni scritte e richieste di riparazione cassonetti** è possibile rivolgersi, previo appuntamento, presso la sede aziendale in Via Caravaggio 13, Savona:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30.

oppure è possibile inviare il "MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI" disponibile sul sito internet.

- Posta elettronica all'indirizzo protocollo@sea-s.it
- Posta elettronica certificata sea-s.srl@pec.it



oppure è possibile utilizzare la sezione “DILLO A SEA-S” del sito internet.

SOLO PER EMERGENZE o RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO, relative ai servizi di SEA-S, è possibile contattare il:

- **Numero verde 800610330** attivo h/24 e 7/7 di PRONTO INTERVENTO

SEA-S mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento, gratuito solo per urgenze e raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile, dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie. In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti l’errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Le richieste di Pronto Intervento riguardanti i casi sotto riportati, debbono invece essere inoltrate al locale Comando di Polizia Municipale del Comune e/o agli uffici tecnici comunali:

- per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

SEA-S si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento di sua competenza raggiungendo il luogo d’intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall’arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell’area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell’area.

Per trovare le informazioni sui servizi, novità e pagina dei contatti si può consultare il sito www.sea-s.it

Il sito internet contiene tutti gli elementi minimi disposti dalla Deliberazione ARERA del 31/10 n. 444/2019/R/RIF. Nel sito sono pubblicati e resi accessibili all’utenza i seguenti documenti: la Carta Unica della Qualità dei Servizi (link sito Comune Savona), il Contratto con il Comune di Savona e le informazioni utili sullo svolgimento del servizio.

Quando si contatta la Società, l’utente deve fornire tutte le informazioni più dettagliate possibili, affinché SEA-S possa provvedere ad una ricostruzione dell’iter seguito.

Nella seguente tabella viene riportata la tempistica per la risposta all’utenza e per la risoluzione dei disservizi e tempistica riparazione cassonetti:

| | | |
|--|---|--|
| Risposta scritta alle richieste di <u>informazioni</u> scritte ed ai <u>reclami</u> scritti dagli utenti | tempo massimo 30 giorni lavorativi | |
| Risoluzione dei <u>disservizi</u> | tempo massimo 5 giorni lavorativi | disservizi senza necessità di sopralluogo |
| Risoluzione dei <u>disservizi</u> | tempo massimo 10 giorni lavorativi | disservizi con necessità di sopralluogo |
| Richieste di <u>riparazione cassonetti</u> | tempo massimo 10 giorni lavorativi | richieste di riparazione cassonetti senza necessità di sopralluogo |
| Richieste di <u>riparazione cassonetti</u> | tempo massimo 15 giorni lavorativi | richieste di riparazione cassonetti con necessità di sopralluogo |

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alle date di ricevimento del protocollo aziendale.



SEA-S si impegna a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzata in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi per i gestori della raccolta, trasporto e spazzamento:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare ove previste, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) indicazione delle fasce orarie di effettuazione del servizio di spazzamento delle strade;
- j) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- k) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- l) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF.

Tali informazioni sono reperibili sul sito di SEA-S Srl nella sezione dedicata.

4.4 INDICAZIONI PER UN CORRETTO CONFERIMENTO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI DELLE UTENZE NON DOMESTICHE

SEA-S assicura la regolarità dei servizi di raccolta differenziata porta a porta delle utenze non domestiche a condizione che vengano rispettate le modalità di conferimento e di differenziazione indicate.

Per le modalità operative fare riferimento a quanto riportato nel sito internet nella sezione dedicata.

4.5 ACCESSO AGLI ATTI (CIVICO, GENERALIZZATO, ATTI DOCUMENTALI)

Come da determinazione ANAC del 28/12/2016 n. 1309 per "accesso generalizzato" si intende l'accesso di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza mentre per l'"accesso civico (semplice)" si intende l'accesso di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione.

Per "accesso documentale" si intende l'accesso disciplinato dal capo V della legge 241/1990.

Sul sito di SEA-S, nella sezione sono pubblicati i modelli relativi alla richiesta di accesso agli atti e quelli relativi alle possibili risposte.

SEA-S mantiene inoltre aggiornato il Registro degli Accessi, pubblicato sul sito nella sezione dedicata.



4.6 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Sea-S si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio,
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

La Società ha elaborato un Piano di comunicazione che prevede un forte impulso comunicativo e informativo verso la cittadinanza al fine di ottimizzare l'impegno di tutti e chiarire come il tema ambientale sarà protagonista dei prossimi anni. Il contatto diretto con il cittadino, ampio ed articolato nel primo anno di servizio durante la fase di startup, verrà mantenuto per tutta la durata dell'appalto passando da un forte focus sul cambio di servizio ad un graduale spostamento di interesse verso tematiche mirate quali cambi normativi, ad esempio l'introduzione della tariffa puntuale, o la promozione di buone pratiche quali il compostaggio domestico, l'utilizzo dei centri di raccolta, dei mercati del riuso, etc. Il cittadino sarà sollecitato all'aggiornamento rispetto a servizio e regole di separazione attraverso l'utilizzo di più canali comunicativi per intercettare fasce di età e tipi di utenza diverse. La pianificazione delle attività informative legate all'avvio è fortemente legata alle tempistiche legate all'introduzione di cambiamenti e migliorie di servizio: per il 2024 è prevista una prima attività comunicativa rivolta esclusivamente alle UND in periodo primaverile e, successivamente nel corso dell'anno, si riproporranno le iniziative per le UD secondo un calendario in fase di completamento.

Campagna educazione scolastica – anno 1 e seguenti.

L'educazione ambientale nelle scuole rappresenta un obiettivo fondamentale nell'elaborazione di un piano comunicativo per preparare i ragazzi a diventare i cittadini di domani e coinvolgere le famiglie nella costruzione di un maggior senso civico nella comunità. Il progetto intende coinvolgere tutti i livelli scolastici dalla scuola dell'infanzia all'università sfruttando l'eterogeneità degli indirizzi di studio ed i vari livelli di conoscenza. Le iniziative saranno tenute da personale formato da esperti con esperienza nell'ambito della didattica in età scolare e pre-scolare, verranno redatti piani formativi suddivisi per plesso scolastico con la possibilità di scelta di diversi moduli didattici indirizzati a materiali diversi e si promuoverà un coinvolgimento attivo del corpo docenti per rendere la tematica ambientale una materia di approfondimento costante.

La Società sa che l'educazione ambientale svolge un ruolo vitale nell'inculcare nei giovani una comprensione critica e una consapevolezza dell'ambiente che li circonda. È un processo educativo che mira a promuovere la consapevolezza ambientale, l'acquisizione di conoscenze scientifiche, l'adozione di atteggiamenti e comportamenti sostenibili e la partecipazione attiva verso la tutela dell'ambiente.

4.7 GLOSSARIO E FAQ?

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;



- **Carta dei servizi:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di Raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008 e s.m.i.
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì per gli addetti agli uffici e tra lunedì e sabato incluso per tutti gli altri dipendenti;
- **MTR-2:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **programma delle attività di spazzamento:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;



- **servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti che per natura o dimensione non sono compatibili per il trasporto ai centri di raccolta con mezzi propri da parte dell'utenza; quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti di legno (armadi, tavoli, ecc), i RAEE di grandi dimensioni e altri ancora;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Cosa devo fare per segnalare un disservizio, scrivere un reclamo o chiedere informazioni?

Modalità descritte nel paragrafo 4.3.

Come devo fare per prenotare un ritiro di rifiuti ingombranti?

Modalità descritte nel paragrafo 3.5

Come posso accedere al Centro di raccolta di Savona?

Modalità descritte nel paragrafo 3.4

4.8 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso il "Questionario di soddisfazione del servizio" disponibile online sul sito di SEA-S. Il questionario è del tutto anonimo e per SEA-S è un fondamentale contributo per il miglioramento continuo.

4.9 PROCEDURA CONCILIATIVA

L'utente che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante può promuovere la risoluzione non giurisdizionale (senza quindi ricorrere al giudice ordinario) avviando una procedura conciliativa.

La conciliazione è un metodo economico, semplice e rapido per la risoluzione delle controversie che si basa sulla volontà delle due parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente un accordo comune.

Viene attivata mediante il deposito presso la Camera di Commercio di una domanda sulla quale viene brevemente esposto il problema e sulla quale vengono indicate le parti, sulla base dello schema presente sul sito di SEA-S (MODELLO DI DOMANDA PER LA CONCILIAZIONE).

La procedura si conclude entro trenta giorni successivi alla richiesta con un accordo, che viene sottoscritto dalle parti, e al quale si perviene grazie alla guida di un conciliatore imparziale e competente.

