



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI **SASOM** srl



Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese



Sasom srl
Società Ambiente del Sud Ovest Milanese

Sede Legale – Via A. Meucci, 2 – 20083 Gaggiano (MI)
Sede Operativa – Via Leonardo Da Vinci, 19
20083 Gaggiano

T. +39. 02.494.676.82 - F. +39. 02.834.728.30
www.sasom.it – email: segreteria@sasom.it
PEC: sasom@lamiappec.it
Partita Iva e Codice Fiscale: 13264390157
R.E.A. n. 1634975
Capitale Sociale € 290.757,58 i.v.

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

Comune di ROGNANO

revisione 1.0 del 30/11/2022

SOMMARIO

PREMESSA	4
<i>Contenuti</i>	<i>4</i>
<i>Riferimenti normativi.....</i>	<i>4</i>
<i>Ambito di applicazione</i>	<i>5</i>
SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE	5
1.1 CERTIFICAZIONI E SISTEMA QUALITÀ.....	6
1.2 TERRITORIO SERVITO	6
1.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	8
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI.....	10
3.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI	10
3.2 RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA.....	11
3.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA.....	11
3.4 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	12
3.5 ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO	14
SEZIONE IV - RAPPORTI CON L'UTENZA	15
4.1 PUNTI DI CONTATTO	15
4.2 ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE.....	16
4.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	17
4.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO	17
PRIVACY.....	18
VALIDITÀ.....	19

PREMESSA

Contenuti

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale SASOM S.r.l., in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Per questi motivi la Carta della qualità rappresenta un impegno preciso di SASOM S.r.l. nei riguardi dei cittadini perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri della Società, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Allo stesso tempo, oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, ricorda l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

Riferimenti normativi

La Carta della qualità è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. 27/01/2004, di introduzione dei Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. 12/05/1995 n. 163, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273, di individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine dell'emanazione degli schemi di riferimento;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11 in materia di qualità dei servizi;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008), art.2, comma 461;
- D.L. 24/01/2012, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;
- D.Lgs. 14/03/2013 n. 33, art. 32 sugli obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati;
- L.R. della Regione Lombardia n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell'articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

Ambito di applicazione

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

SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese, S.A.S.O.M. S.r.l., nasce su iniziativa di sette comuni della zona sud-ovest di Milano che avvertono la necessità di affrontare la gestione dei rifiuti erogando servizi efficienti ed economici alle loro comunità, pur salvaguardando le specificità di ogni singolo comune.

È una società interamente pubblica, attiva dal 10/11/2000 e si occupa della gestione dei rifiuti in base a un sistema integrato: il rifiuto viene considerato dalla produzione, alla raccolta, al trattamento e recupero.

Al 31/12/2022 i Comuni Soci sono:

Comune	Abitanti	Quota sociale
Basiglio	7.970	1,00%
Binasco	7.101	0,990%
Casarile	3.996	6,810%
Gaggiano	9.233	18,720%
Gudo Visconti	1.628	4,086%
Lacchiarella	9.080	12,258%
Noviglio	4.496	8,512%
Rognano	660	0,970%
Rosate	5.762	14,301%
Vermezzo con Zelo	5.824	12,257%
Vernate	3.332	7,150%
Zibido San Giacomo	6.802	12,939%

SASOM S.r.l. svolge le seguenti attività:

- gestione dei servizi di raccolta di rifiuti differenziati dai cittadini, dei rifiuti urbani residuali e di igiene urbana;
- attività di gestione dei rifiuti urbani differenziati provenienti dai Centri di Raccolta e destinati, dopo ottimizzazione, a recupero finale presso impianti terzi;
- sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- sensibilizzazione ambientale dei cittadini nelle comunità locali attraverso la collaborazione del Comune richiedente;
- campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai Comuni Soci e ai cittadini;
- spazzamento manuale e meccanizzato e lavaggio stradale.

1.1 CERTIFICAZIONI E SISTEMA QUALITÀ

A conferma dell'attenzione posta dalla Società alla tutela degli utenti, dell'ambiente e della, e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, SASOM S.r.l. è certificata ai sensi delle norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 per l'ambiente;

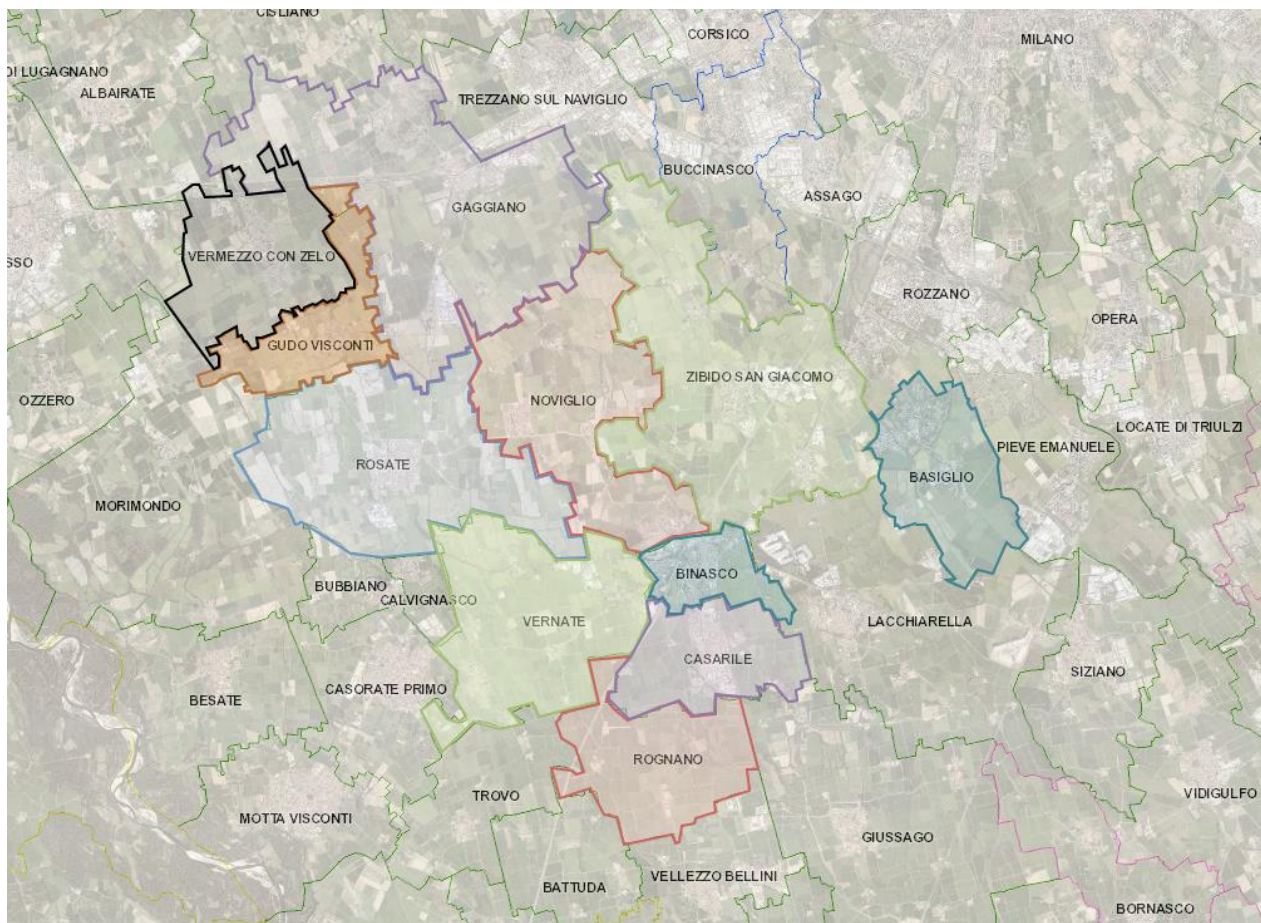
Il conseguimento di queste certificazioni costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione.

1.2 TERRITORIO SERVITO

L'azienda serve il territorio del sud-ovest milanese per una estensione di circa 160 Km² ed una popolazione di circa 66.000 abitanti.

I comuni serviti per la raccolta porta a porta sono i comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Gaggiano, Gudo Visconti, Noviglio, Rognano, Rosate, Vermezzo con Zelo, Vernate, Zibido San Giacomo.

I comuni serviti per lo spazzamento e lavaggio strade sono i comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Gaggiano, Gudo Visconti, Noviglio, Rosate, Vermezzo Con Zelo, Vernate, Zibido San Giacomo.



1.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti territorialmente competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il comune di Rognano in qualità di Ente Territorialmente Competente, con Delibera n XXX del XX/XX/2022 ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità:

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, SASOM S.r.l. garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati.

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi 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 geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

SASOM S.r.l. si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni fornite dai Comuni Soci e dagli Enti Territorialmente Competenti.

Si impegna altresì a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Efficienza ed efficacia:** la Società persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, ottimizzando l'uso delle risorse conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- **Continuità e servizio di emergenza:** costituisce impegno prioritario di SASOM S.r.l., erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottano i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'azienda interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile.
- **Qualità e sicurezza:** SASOM S.r.l. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.
- **Chiarezza, comprensibilità e trasparenza:** SASOM S.r.l. assicura un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili al fine

di garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere da SASOM S.r.l. tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
SASOM Srl favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e di suggerimenti (App gratuita Junker da installare su dispositivi mobili, Numero Verde).
- **Tutela dell'ambiente:** nell'adempimento dei servizi offerti SASOM S.r.l. si impegna a rispettare l'ambiente ed a garantire la salvaguardia della salute umana sia per utenti che per operatori minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna, pertanto, ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.
- **Cortesie:** SASOM S.r.l. si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente garantisce l'identificabilità del proprio personale con riguardo sia al personale del centro di raccolta, sia al personale addetto al Numero Verde, sia agli operatori che effettuano la raccolta nei Comuni e che, nello svolgimento della specifica attività, hanno il rapporto diretto con l'utenza.
- **Semplificazione delle procedure:** SASOM S.r.l. si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.
- **Privacy:** SASOM S.r.l. 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore 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 previste dal codice della privacy.
- **Gestione del rapporto contrattuale:** il Gestore sottoscrive un contratto di servizio con ciascun Comune Socio a garanzia del buon funzionamento del servizio per il cittadino. SASOM S.r.l. è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile ad apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

I cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito internet del Gestore.

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

In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del proprio Comune e di SASOM S.r.l.;
- diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- pulire i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali, indumenti);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o direttamente a SASOM S.r.l. eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

INFORMAZIONE NELLE SCUOLE

Fondamentale per SASOM S.r.l. è la formazione delle giovani generazioni a produrre meno rifiuti possibile. Il Gestore realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, concorsi, modalità di separazione rifiuti ecc.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

3.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei

spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dai singoli Enti territorialmente competenti.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali, pile esauste, indumenti usati)

3.2 RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Il conferimento dei rifiuti prevede il posizionamento la sera prima del giorno previsto per la raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio numero civico, di sacchi, mastelli, bidoni e/o contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, è possibile consultare il sito internet di SASOM S.r.l. nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari della raccolta;
- modalità di contatto del servizio clienti.

È inoltre possibile identificare il corretto contenitore per lo smaltimento, mediante l'APP Junker, semplicemente inquadrando il codice a barre del prodotto da smaltire.

3.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

Il servizio prevede il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) o presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il Numero Verde o l'APP Junker dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica. L'utente deve comunicare il tipo e la qualità di ingombranti; l'operatore effettua la prenotazione comunicando la data e l'ora del ritiro.

Le prenotazioni possono essere effettuate entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente il ritiro.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, TV e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i Centri Raccolta o con ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde gratuito.

3.4 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Indifferenziato

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore verde per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore giallo per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore marrone per il rifiuto umido:

- 10 litri (contenitore con manico)
- 25 litri (contenitore con manico)
- 80 litri (contenitore carrellato)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è bisettimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore grigio oppure a sacchi sfusi per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Carta

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore bianco per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 40 litri (contenitore con manico)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Vetro e lattine

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore blu per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 35 litri (contenitore con manico)

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Di seguito si riepilogano per ogni frazione i colori identificativi ed i contenitori disponibili. Ogni ulteriore informazione su attrezzature, contenitori sono reperibili chiamando il Numero Verde o consultando il sito internet alla pagina <https://www.sasom.it/it/faq>

Tipologia rifiuto	Colore identificativo	Contenitori
Indifferenziato	Verde	
Plastica	Giallo	
Umido	Marrone	
Verde	Grigio	
Carta	Bianco	
Vetro e lattine	Blu	

3.5 ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO

INDUMENTI USATI

Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, giocattoli, coperte, cuscini e biancheria per la casa, all'interno di appositi contenitori stradali di colore giallo collocati sul territorio. Gli indumenti, raccolti a cura di soggetti esterni incaricati da SASOM S.r.l., una volta igienizzati e trattati, saranno avviati alla valorizzazione

se in buono stato e recuperabili, o a smaltimento in impianti autorizzati, qualora non recuperabili. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sull'APP Junker.

Punti di raccolta Comune di Rognano:

- piazza Ing. Chiesa (di fianco acquedotto)

La raccolta degli indumenti usati viene effettuata una volta a settimana.

PILE ESAUSTE

I contenitori per la raccolta delle pile esauste sono installati presso differenti strutture collocate sul territorio, quali scuole elementari e medie, sedi municipali, nonché alcuni negozi di vendita. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sull'APP Junker.

Punti di raccolta Comune di Rognano:

- via Roma, 16 (Municipio)

La raccolta delle pile esauste viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

MEDICINALI SCADUTI

Nei contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti, collocati presso la/e farmacia/e comunali e private e gli ambulatori ASL, è possibile conferire il rifiuto eliminando la confezione e il foglio illustrativo che vanno smaltiti nella carta. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sul sito internet o sull'APP Junker.

La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

SEZIONE IV - RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 PUNTI DI CONTATTO

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito.

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Giovedì 8.00 – 15.00 orario continuato

Venerdì 8.00 – 15.00 orario continuato

Sabato 9.00 – 12.00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

La società SASOM S.r.l. ha reso disponibile alla cittadinanza l'APP Junker scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple, la quale, scansando i codici a barre stampigliati sugli imballaggi o scrivendo la tipologia di rifiuto, riconosce il prodotto, lo scompone nei materiali che lo costituiscono e indica in maniera certa e immediata, grazie alla geolocalizzazione dell'utente, i corretti bidoni di smaltimento. Le risposte di Junker variano a seconda del Comune in cui ci si trova e al tipo di differenziata praticata localmente.

In sintesi, l'APP dispone delle seguenti funzionalità:

- avere informazioni corrette e puntuali sulle modalità di smistamento
- ridurre il margine di errore e l'esposizione a multe e sanzioni
- consultare i calendari del porta a porta di ogni zona/Comune
- avere gli avvisi da parte del Comune sul ritiro o su importanti news
- localizzare punti di raccolta (ecocentri, contenitori pile, farmaci, indumenti)
- inviare segnalazioni di degrado urbano mandando fotografie anonime ma georeferenziate per segnalare eventuali rifiuti abbandonati, cassonetti troppo pieni o danneggiati.
- richiedere feedback su come smaltire i prodotti più difficili da identificare o meno comuni.

Per contattare invece le sedi direzionali, amministrative o operative ed il Front Office di SASOM S.r.l. è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso 02.494.676.82, attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

E-mail: info@sasom.it

PEC: sasom@lamiappec.it

4.2 ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo ai singoli Comuni, SASOM S.r.l. rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Front office, tutte le informazioni necessarie all'utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate. La consegna dei contenitori per la raccolta, viene effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta tramite gli uffici TARI del Comune, il Numero Verde o lo Sportello clienti oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

4.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

SASOM S.r.l. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta e trasporto rifiuti urbani secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nelle successive 24 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato l'interruzione del servizio.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

4.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO

SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

PRONTO INTERVENTO

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. SASOM Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità al Numero Verde dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti esclusivamente le situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, SASOM S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

4.5 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a SASOM S.r.l., in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nel paragrafo "5.1 Punti di contatto" e pubblicati sul sito internet, sia attraverso l'APP Junker.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet e presso il Front Office viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

SASOM S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni.

PRIVACY

SASOM S.r.l. 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", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore 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 previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina https://www.sasom.it/it/chi_siamo/privacy/index.html

VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti (entro un tempo massimo di 30 giorni) assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet di SASOM S.r.l. e del Comune.

La Carta della qualità è a disposizione di ogni cittadino sia in formato cartaceo presso gli uffici di SASOM S.r.l., a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico scaricabile direttamente dal sito internet all'indirizzo https://www.sasom.it/it/servizi/carta_servizi.html