



COMUNE DI MELILLI

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI SIRACUSA

Melilli
della Terrazza degli Iblei

GESTORE DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

IGM RIFIUTI INDUSTRIALI SRL

**CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI**

Delibera di G.M. n. 279 del 03/12/2020

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da IGM RIFIUTI INDUSTRIALI a Melilli, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

Il Comune di Melilli e la IGM RIFIUTI INDUSTRIALI, quale gestore dei servizi fondamentali per la qualità della vita, vogliono essere un punto di riferimento per gli abitanti del territorio servito, perciò sono costanti l'impegno per la tutela dell'ambiente e l'attenzione verso le molteplici componenti della società.

L'impegno si concretizza anche nel fornire uno strumento di immediata consultazione che consente di avviare un dialogo diretto con i cittadini

Siamo sinceramente convinti che anche noi trarremo importanti benefici, in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi, dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti.

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comune e Azienda e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.

La carta della qualità dei servizi

IGM RIFIUTI INDUSTRIALI è l'azienda che a Melilli gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, il conferimento e la valorizzazione dei rifiuti.

Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio, sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra IGM RIFIUTI INDUSTRIALI e il Comune di Melilli.

Un patto tra IGM RIFIUTI INDUSTRIALI e i cittadini di Melilli

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti degli utenti.

È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che IGM RIFIUTI INDUSTRIALI fornisce al Comune con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. Per i cittadini di Melilli sarà così più facile controllare che i servizi erogati dal Gestore corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento del Gestore e del suo operato.

L'impegno di Igm Rifiuti Industriali, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini. Così la Carta oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini al rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'osservare le norme contenute nel Regolamento Comunale, per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulita la città.

I principi fondamentali

IGM RIFIUTI INDUSTRIALI eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

Validità della Carta

La Carta trova scadenza contestualmente alla scadenza del contratto di servizio.

A fronte di revisioni del servizio, gli aggiornamenti della carta dei servizi vengono pubblicati sul sito: www.comune.melilli.sr.it - Portale Trasparenza Servizio Gestione Dei Rifiuti.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, IGM RIFIUTI INDUSTRIALI si servirà anche di altre modalità di comunicazione (es. volantinaggi ad hoc).

L'impegno di igm rifiuti industriali

Garantire la qualità dei servizi IGM RIFIUTI INDUSTRIALI si impegna a:

- ✚ Effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Melilli effettua con controlli a campione per verificare il rispetto da parte di IGM RIFIUTI INDUSTRIALI degli obblighi contrattuali e applicherà, in caso di comprovate inadempienze, le relative penali
- ✚ Scegliere modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- ✚ Garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale
- ✚ Informare i cittadini in modo puntuale
- ✚ Predisporre i calendari dettagliati delle raccolte specifiche, che riporteranno eventuali modifiche al servizio, e renderli disponibili:
 - Nella sede del Comune di Melilli
 - Sul sito del Comune di Melilli <https://www.comune.melilli.sr.it/>

L'impegno dei cittadini di Melilli

Melilli pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato non solo del servizio di IGM RIFIUTI INDUSTRIALI, ma anche dell'attenzione dei cittadini e del Comune. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, il Gestore del servizio chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Melilli, IGM RIFIUTI INDUSTRIALI si rende disponibile a:

- ✚ Verificare la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti
- ✚ Redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami pervenuti
- ✚ Partecipare ad incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori, per un confronto sulla qualità dei servizi
- ✚ Concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- ✚ Partecipare al tavolo di lavoro e di confronto con le Associazioni dei Consumatori riconosciute, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati ad IGM RIFIUTI INDUSTRIALI e al Comune di Melilli. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di protocollazione aziendale del reclamo scritto, il cittadino riceva risposta in merito al disservizio.

Se la complessità del reclamo, anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo o richiesta di documentazione aggiuntiva o comprovante lo stato segnalato, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene comunque informato sullo stato d'avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di conciliazione con IGM RIFIUTI INDUSTRIALI. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida

soluzione della controversia. Il Comune di Melilli si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

Il servizio di igiene urbana e gli standard di qualità del servizio

IGM RIFIUTI INDUSTRIALI è impegnata a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale.

La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore quali: situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, IGM RIFIUTI INDUSTRIALI avvisa l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di clienti possibile

La Sede Operativa è a Melilli.

L'orario dello Numero verde gratuito 800 550 060 è il seguente: 9.00 – 12.00 e 15.00 – 17.00 da lunedì a giovedì, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00, il sabato escluso.

Segreteria telefonica: attiva 24 ore al giorno - 7 giorni su 7

Il servizio di raccolta rifiuti è escluso nelle giornate domenicali e nelle festività infrasettimanali del 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto e 25 dicembre. Le attività amministrative riguardanti il servizio igiene urbana (numero verde, ccr) osservano anche le altre festività nazionali.

La raccolta dei rifiuti ha cadenza trisettimanale per umido e pannoloni, bisettimanale per plastica e lattine e settimanale per secco, carta e vetro.

La raccolta di tutte le tipologie di rifiuti (umido, indifferenziato plastica e vetro) avviene a partire dalle ore 6.00.

L'esposizione dei rifiuti sulle vie pubbliche e il ritiro dei contenitori devono rispettare gli orari indicati dal Regolamento comunale:

- ⬇ Dopo le ore 20:00 del giorno precedente la raccolta;
- ⬆ Entro le ore 06:00 del giorno di raccolta.

Il ritiro dei contenitori vuotati deve avvenire non appena possibile e comunque entro il giorno della raccolta.

Di seguito si riportano le informazioni relative all'organizzazione delle principali attività del servizio di igiene ambientale fornito da IGM RIFIUTI INDUSTRIALI.

La raccolta differenziata dei rifiuti

IGM RIFIUTI INDUSTRIALI, in linea con gli indirizzi della Comunità Economica Europea e con la normativa nazionale, promuove da tempo la raccolta differenziata di materie riciclabili o riutilizzabili per la produzione di energia e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

Con la raccolta differenziata è inoltre possibile ridurre la quantità dei rifiuti da smaltire, destinandoli al recupero industriale.

La raccolta differenziata ha conseguito buoni risultati grazie anche al senso civico dei cittadini e alla grande collaborazione da loro dimostrata.

La raccolta avviene a Melilli mediante il metodo del porta a porta: umido, plastica unitamente a lattine, poliaccoppiato (Tetra Pak) con la carta e vetro vengono raccolti a domicilio. Presso il Centro di raccolta si possono conferire, oltre ai classici materiali riciclabili, anche i rifiuti ingombranti e sfalci di potatura.

Raccolta umido

Nei contenitori marroni vanno inseriti sacchetti biodegradabili. La raccolta differenziata dell'umido consiste essenzialmente nello scarto della cucina, quali ad esempio: scarti e avanzi di cibo, verdura e frutta, gusci di frutta secca, uova, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi, ecc.

Annodare accuratamente gli appositi sacchetti per evitare cattivi odori e fuoriuscite ed esporli nell'apposito contenitore.

L'umido viene raccolto tre volte alla settimana (per maggiori dettagli si veda il capitolo "le frequenze della raccolta a domicilio").

Raccolta carta, cartone e Tetra Pak

Carta e cartone ripiegati ed appiattiti vengono esposti a cura dell'utente in scatoloni e pacchi legati e/o negli appositi contenitori. Sono oggetto di raccolta differenziata giornali, riviste, quaderni, scatole, carta e cartone, scatole di farmaci e foglietti di istruzione, cartone della pizza anche unto ma privo di pizza e/o cibo e il poliaccoppiato cd. Tetra Pak (come ad esempio contenitori dei succhi di frutta e del latte). Schiacciare le scatole ed eliminare le parti in metallo e non riciclabili.

I contenitori vengono svuotati settimanalmente

Raccolta plastica e lattine

Nei sacchi gialli in dotazione si possono conferire tutti gli imballaggi vuoti e in plastica, quegli oggetti che servono per contenere, proteggere e trasportare prodotti alimentari, per l'igiene personale e per la casa, dal luogo di produzione. Con gli imballaggi in plastica vanno inseriti anche gli imballaggi in metallo.

Tutti gli imballaggi vanno vuotati da eventuali residui e sciacquati. E' importante schiacciare bottiglie, flaconi e lattine ed impilare le vaschette.

I sacchi vengono raccolti 2 volte la settimana.

Raccolta vetro

Le bottiglie di vetro, i bicchieri e tutti i contenitori di vetro vengono raccolti nei contenitori in dotazione ad ogni famiglia di Melilli con frequenza settimanale.

La ceramica e la porcellana sono il "peggior nemico" al momento del riciclaggio del vetro. Pertanto vanno consegnate al Centro di raccolta.

I contenitori vengono svuotati ogni due settimane.

Raccolta residuo secco indifferenziato

Tutto ciò che non è possibile differenziare viene conferito nel residuo secco indifferenziato. I rifiuti vengono raccolti con frequenza bisettimanale.

Punti in città per la raccolta di pile e farmaci

I farmaci possono essere conferiti nei contenitori dedicati mentre le pile possono essere conferite presso il CCR nonché nei contenitori delle vie della città.

Le utenze domestiche hanno accesso al centro con mezzo di proprietà, intestato a persona fisica.

La tassa sui rifiuti

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare la Tassa Rifiuti

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

La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

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

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana svolti da IGM RIFIUTI INDUSTRIALI S.p.A. (descritti nella presente Carta): pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune.

La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la TARI viene calcolata sui metri quadri effettivi considerando una presunta produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'addizionale provinciale nella misura determinata dal Libero Consorzio Comunale di Siracusa e viene riversata totalmente allo stesso.

Filo diretto con igm rifiuti industriali e con il comune

Attraverso una campagna di comunicazione vi daremo la massima informazione sulla modalità di svolgimento della raccolta. Con il numero verde dedicato 800 700 999, la segreteria telefonica attiva 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, il sito www.Melillidifferenzia.it, la pagina Facebook Differenziamo Melilli www.facebook.com/differenziamoMelilli, risponderemo in modo capillare, semplice e veloce alle vostre domande.