

## CARTA DEI SERVIZI - COMUNE DI DELLO

### *I Principi fondamentali della Carta dei servizi*

#### **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. CAUTO si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### **IMPARZIALITA'**

Il rapporto fra CAUTO e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità. In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

#### **CONTINUITA'**

CAUTO si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, CAUTO provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

#### **PARTECIPAZIONE**

CAUTO promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

CAUTO s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. CAUTO provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

## PRIVACY

CAUTO si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

## PREMESSA

CAUTO gestisce i servizi di igiene urbana per conto dei Comuni, appaltatori e utenze private nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità, e degli standard dichiarati in questa Carta dei Servizi.

La predisposizione e adozione di una Carta dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e CAUTO. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni presi siano rispettati.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani e assimilati agli urbani.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.) e, a livello locale, degli specifici Regolamenti Comunali, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, ingombranti o differenziati;
- trasporto a recupero o smaltimento dei rifiuti raccolti;
- gestione piattaforme ecologiche e centri di raccolta comunali (CdR);

## DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è a disposizione di tutti gli utenti e può essere richiesta gratuitamente presso gli uffici di CAUTO Via Buffalora, 3 E, 25135 Brescia BS o scaricata dal sito [www.cauto.it](http://www.cauto.it)

## TUTELA DELL'UTENTE

Obiettivo prioritario per CAUTO è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali.

Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### - **Informazioni e comunicazioni agli utenti**

CAUTO garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente.

CAUTO supporta i Comuni nell'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

### - **Accessibilità alle informazioni e reclami**

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard di qualità dei servizi contenuti in questa Carta dei Servizi formulando a CAUTO un reclamo verbale (telefonicamente o di persona) o scritto.

Richieste di informazioni e reclami possono essere in particolare presentati nei seguenti modi:

- recandosi presso gli uffici di CAUTO situati in Via Buffalora, 3 E, 25135 Brescia BS nei giorni dal lunedì al venerdì e negli orari dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30;
- telefonando al n. 030 3690311 nei giorni dal lunedì al venerdì e negli orari dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30;
- inviando comunicazione scritta a CAUTO all'indirizzo sopra indicato;
- utilizzando il sito internet <https://www.cauto.it/contatti/>

## LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata sono specifiche per ogni Comune, pur mantenendo dei criteri di qualità e uniformità di base. CAUTO fornisce informative su tali specifiche attività attraverso il Calendario della raccolta comunale, che viene consegnato ai cittadini di ogni Comune ed è scaricabile dal sito internet [www.cauto.it](http://www.cauto.it).

Le informazioni presenti sul Calendario della raccolta sono le seguenti:

- frequenze e modalità delle raccolte
- variazioni sul calendario per recupero festività
- orari di esposizione dei rifiuti
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- orari e giorni di apertura della piattaforma ecologica

Di seguito sono riportate le schede esplicative dei servizi di gestione dei rifiuti urbani di base, ovvero delle modalità di conferimento e di svolgimento del servizio delle raccolte domiciliari porta a porta, delle piattaforme ecologiche:

## LE RACCOLTE PRINCIPALI

### RACCOLTA PORTA A PORTA DI CARTA E CARTONE:

#### Esposizione:

Il materiale va esposto in pacchi legati, buste di carta o scatoloni di cartone a perdere che non devono risultare troppo pesanti e con contenuto idoneamente piegato e pressato. Non utilizzare ceste e contenitori a rendere o sacchi in plastica. Sì carta, giornali, riviste, libri, sacchetti di carta, scatole, cartoni. NO carta oleata, polistirolo, plastiche varie.

Il materiale va esposto sul ciglio della strada davanti alla propria abitazione entro l'orario d' inizio della raccolta, in modo che non sia da intralcio alla circolazione. Il non rispetto delle modalità di esposizione sopra elencate comporterà il mancato ritiro con affissione del relativo adesivo per conferimento non conforme. In alternativa i materiali possono essere conferiti all'isola ecologica.

#### Frequenza:

il servizio prevede uno svotamento settimanale (martedì). Il servizio è da svolgersi nella fascia oraria 05.30 - 13.00, l'utenza potrà disporre il rifiuto prima dell'inizio della raccolta.

### RACCOLTA PORTA A PORTA DI PLASTICA:

#### Esposizione:

Da confezionare in sacchi di colore giallo da lt. 70, non utilizzare contenitori o altre tipologie di sacco.

In caso di non conformità del conferimento il materiale non verrà ritirato e verrà applicata apposita etichetta per comunicazione a utente e uffici competenti.

**Frequenza:**

il servizio prevede uno svotamento settimanale (martedì). Il servizio è da svolgersi nella fascia oraria 05.30 - 13.00, l'utenza potrà disporre il rifiuto prima dell'inizio della raccolta.

**RACCOLTA VETRO****Esposizione:**

Il materiale va esposto in contenitori rigidi quali cassette o secchi non troppo pesanti, non in sacchi e/o borse di plastica. Non utilizzare queste ultime come copertura per non sporcare il contenitore poiché durante lo svuotamento il materiale a volte rimane impigliato. Le lattine e i contenitori devono essere vuoti e il più puliti possibile.

**Frequenza:**

il servizio prevede uno svotamento settimanale (martedì). Il servizio è da svolgersi nella fascia oraria 05.30 - 13.00, l'utenza potrà disporre il rifiuto prima dell'inizio della raccolta.

**ISOLE ECOLOGICHE**

Sono presenti due aree adibite a centri per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Sono luoghi cintati, attrezzati e custoditi per il conferimento, da parte dei soli cittadini residenti nel Comune di Dello, dei seguenti materiali:

- scarti vegetali (erba, rami, foglie e potature)
- carta e cartone
- vetro e lattine
- abiti usati e scarpe
- scarti di legno (mobili, pallet, porte, finestre ...)
- rottami di ferro
- batterie, pile e farmaci scaduti
- frigoriferi e frigocongelatori
- televisori, computer ed altri elettrodomestici
- olio vegetale (cucina) e olio minerale (auto)
- accumulatori al piombo (batterie auto)
- lampade al neon
- rifiuti ingombranti
- imballaggi in plastica e polistirolo

**Isola ecologica di Dello, in via XI Febbraio:****Orari di apertura:**

	<b>Periodo invernale (ora solare)</b>	<b>Periodo estivo (ora legale)</b>
Lunedì	dalle 15.30 alle 17.30	dalle 15.30 alle 17.30
Martedì	dalle 15.30 alle 17.30	dalle 15.30 alle 17.30
Mercoledì	dalle 12.30 alle 17.30	dalle 12.30 alle 17.30
Giovedì	dalle 15.30 alle 17.30	dalle 15.30 alle 17.30
Venerdì	dalle 15.30 alle 17.30	dalle 15.30 alle 17.30
Sabato	dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.30	dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.30

**Isola ecologica di Corticelle Pieve, in via Colombo:**

**Orari di apertura:**

	<b>Periodo invernale (ora solare)</b>	<b>Periodo estivo (ora legale)</b>
Lunedì	dalle 14.30 alle 17.00	dalle 15.30 alle 18.00
Giovedì	dalle 9.30 alle 12.00	dalle 9.30 alle 12.00
Sabato	dalle 14.30 alle 17.00	dalle 15.30 alle 18.00

**SCHEDA RIASSUNTIVA SERVIZI COMUNE DI DELLO:**

<b>DELLO</b>			
	<b>descrizione servizio</b>	<b>specifiche servizio</b>	<b>note</b>
CDR	censimento del territorio		
	Servizio di spazzamento manuale mercato e pulizia cestini portarifiuti		
	Gestione Centro di Raccolta (CdR) - Centro Via XI Febbraio	18 ore di apertura settimanale	
	Gestione Centro di Raccolta (CdR) - Corticelle	7,5 ore di apertura settimanale	
	pulizia e manutenzione contenitori	pulizia periodica, manutenzione ordinaria e straordinaria	
	Pulizia area	pulizia dell'area e tutte le operazioni di manutenzione ordinaria del cdr comprese quelle relative alle attrezzature informatiche per il controllo degli accessi e delle aree a verde	
	Cartellonistica	ns. carico la fornitura, manutenzione e sostituzione	
	Gestione utenti	l'operatore deve informare e soprintendere alle operazioni di scarico previa verifica della chiave elettronica, controllare i formulari, verificare che le utenze conferiscano materiale differenziato - gli utenti accedono al cdr mostrando la carta regionale dei servizi (domestiche) o badge accesso al cdr (non domestiche) - rispetto a queste ultime, l'operatore deve	

		registrare il nominativo, data e rifiuti conferiti, i dati verranno successivamente comunicati agli uffici competenti.	
	Manutenzione ordinaria delle attrezzature	ns. cura sia per danno che per deterioramento	
	Pesatura	obbligo di pesature dei rifiuti solidi, ingombranti e differenziati con invio mensile pesate agli uffici competenti	
RACCOLTA	Raccolta p/p carta e cartone	settimanale (martedì)	da conferire in pacchi legati o in cartoni
	Raccolta p/p plastica	settimanale (martedì)	da confezionare in sacchi di colore giallo da lt. 70
	Raccolta p/p vetro e lattine utenze domestiche/attività commerciali	settimanale (martedì)	
	Raccolta farmaci su territorio	svuotamento almeno mensile o in caso di riempimento + pulizia e manutenzione dei contenitori	n. 8 contenitori di proprietà del Comune (7 sul territorio e 1 nel cdr)
	Raccolta pile su territorio	svuotamento almeno mensile o in caso di riempimento + pulizia e manutenzione dei contenitori	n. 5 contenitori di proprietà del Comune (4 sul territorio e 1 nel cdr)
VERDE	taglio siepe e area verde	1 volta all'anno	

# 2020

raccolta PaP PLASTICA/CARTA/VETRO Comune di Dello  
raccolta effettuate nelle date evidenziate

gennaio						
D	L	M	M	G	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

febbraio						
D	L	M	M	G	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

marzo						
D	L	M	M	G	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

aprile						
D	L	M	M	G	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

maggio						
D	L	M	M	G	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

giugno						
D	L	M	M	G	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

luglio						
D	L	M	M	G	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

agosto						
D	L	M	M	G	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

settembre						
D	L	M	M	G	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

ottobre						
D	L	M	M	G	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

novembre						
D	L	M	M	G	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

dicembre						
D	L	M	M	G	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

## DATI RD

Le percentuali di raccolta differenziata conseguite dal Comune posso essere rilevate al link del osservatorio provinciale riportato in seguito:

<https://www.provincia.brescia.it/impresa/ambiente/osservatorio-provinciale-rifiuti>

2018

Comune	Abitanti	Turismo	RD DM	RU DM	RU ind_DM	Ing Rec_DM	Ss Rec_DM	Inerti Totale	Accumulato ri per veicoli	Carta e cartone	Legno	Metalli	Multimaterie	Oli e grassi commestibili	Plastica	Raee	Tessili	Umido	Verde	Vernici	Vetro	Somma altre frazioni
Dello	5.622	60,7%	483	190	50	23	8	-	50	23	10,1	-	0,3	21,1	7,0	0,6	-	61	0,1	37,5	0,7	