

SOMMARIO

SOMMARIO _____ 1

1 – PREMESSA _____ 1

2 - LA SOCIETA' SAV.NO S.R.L. _____ 3

3 – I PRINCIPI FONDAMENTALI _____ 5

4 - I SERVIZI EROGATI IN AMBITO D'IGIENE URBANA _____ 7

5 - ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SAV.NO S.R.L. _____ 10

6 - RAPPORTO CON GLI UTENTI – QUALITA' DEL SERVIZIO _____ 12

8 – TUTELA DELL'UTENZA _____ 15

9 - STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI OFFERTI _____ 15

10 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI _____ 17

1 – PREMESSA

La "Carta dei Servizi" è il documento nel quale SAV.NO s.r.l., in qualità di gestore del servizio integrato dei rifiuti solidi urbani per n. 44 Comuni del "Consiglio di Bacino Sinistra Piave" dichiara gli impegni assunti nei confronti della propria utenza, a garanzia di tutela per i fruitori del servizio.

La missione di SAV.NO. S.r.l. consiste nel progettare, organizzare e gestire, in stretta collaborazione con le Amministrazioni Comunali, i fondamentali servizi pubblici d'igiene urbana, nonché promuovere e sensibilizzare i cittadini ad una corretta condotta ambientale finalizzata alla salvaguardia del Territorio.

SAV.NO. S.r.l. ha come obiettivo primario quello di fornire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini e delle imprese, mediante sistemi e tecnologie all'avanguardia, nel rispetto delle vigenti normative con particolare attenzione alla salvaguardia ambientale e alla tutela della salute e sicurezza di lavoratori e cittadini.

Grazie ad una filosofia innovativa che pone salvaguardia dell'ambiente, tutela dei lavoratori ed economicità al centro di ogni intervento, SAV.NO. S.r.l. fornisce una gestione efficace ed efficiente dei rifiuti urbani e assimilati.

SAV.NO S.r.l. considera la differenziazione puntuale la strategia più efficace e rispettosa dei cicli ecologici, ritenendo infatti, sulla scorta dell'esperienza acquisita, che tale metodo consenta non solo di ridurre la quantità di rifiuto da smaltire, ma di migliorare la qualità e il recupero delle frazioni riciclabili, permettendo nel contempo: possibile impiego di materie prime seconde in luogo di materie prime vergini, risparmio di energia e riduzione delle emissioni di CO₂.

SAV.NO. S.r.l. grazie all'intensa attività d'informazione e comunicazione, condotta attraverso molteplici canali: lezioni nelle scuole, depliant informativi, giornalino, eco calendari, sito internet, incontri con la cittadinanza e iniziative dedicate alla popolazione straniera, mira ad un costante coinvolgimento ed una sempre maggiore sensibilizzazione delle utenze.

Ecco perché tutte le assunzioni di responsabilità di SAV.NO. S.r.l. si sono concretizzate:

- nella costruzione di un eco-edificio particolarmente innovativo, dalla scelta dei materiali riciclati o riciclabili al risparmio energetico derivante dall'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.
- nel rispetto costante delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- nella valutazione costante degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori, connessi alle attività di gestione dei rifiuti;
- nella prevenzione della produzione di rifiuti e nel rispetto del territorio attraverso continue campagne informative rivolte a tutti i target della popolazione;
- nell'utilizzo razionale dell'energia, delle risorse naturali e dei materiali;
- nel continuo miglioramento dei servizi resi con l'obiettivo della piena soddisfazione dell'utenza;
- nel miglioramento dell'informazione che, associata alla buona volontà dei molti, porta l'utenza a differenziare in maniera responsabile;
- su una costante attenzione alla propria missione affinché questa sia sempre attuale e adeguata;
- sulla prevenzione dei problemi piuttosto che sulla semplice risoluzione.

SAV.NO. S.r.l. si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

SAV.NO. S.r.l. rende noto questo documento mediante pubblicazione nel sito aziendale e si impegna affinché:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di Sicurezza e Salute nei luoghi di Lavoro;
3. tutta la struttura aziendale (Dirigenti, Preposti, Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, Lavoratori, ecc.) partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati, affinché:
 - la progettazione delle macchine, impianti ed attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
 - l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori e la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
 - si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
 - siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con enti esterni preposti;
 - siano rispettati tutti i regolamenti e le leggi vigenti e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
 - siano gestite le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

Siano indirizzate a tale scopo la progettazione, la conduzione e la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia dei luoghi di lavoro, macchine e impianti.

SAV.NO s.r.l. attraverso questo documento si impegna a garantire determinati standard nella fornitura dei servizi di igiene urbana, il cui mancato rispetto darà luogo, su richiesta del cittadino che risulti essere stato penalizzato dal comportamento aziendale, ad indennizzi anche attraverso la fornitura di servizi straordinari.

2 - LA SOCIETA' SAV.NO S.R.L.

Chi siamo e di cosa ci occupiamo

SAV.NO s.r.l. - Servizi Ambientali Veneto Nord Orientale – (di seguito solo SAVNO) con sede a Conegliano (TV) in Via Maggiore Piovesana 158/B, nasce nel 2002 come braccio operativo dell'Autorità d'Ambito del Territorio C.I.T., Consorzio di 44 Comuni della Provincia di Treviso, con l'obiettivo gestire in modo imprenditoriale i servizi di igiene ambientale in ambito sovracomunale, e quindi, per superare la criticità delle gestioni in economia.

Dal 2002 alla fine del 2006, SAVNO si configura come società a capitale misto pubblico/privato coordinando, con risorse proprie ed in partecipazione con società collegate, l'intero ciclo dei rifiuti, dagli aspetti operativi a quelli finanziari.

A seguito dell'acquisizione da parte dell'Autorità d'Ambito del Territorio / CIT Consorzio d'Igiene del Territorio nel gennaio 2007, Savno si configura come società totalmente pubblica.

Dal 2009 SAVNO ha ceduto il 10% delle quote al socio operativo SESA Este SpA, mantenendo il restante 90% in capo al Consorzio CIT e pertanto alle Amministrazioni Comunali.

La compagine societaria è oggi così composta: il 60% delle quote di partecipazione del capitale sociale sono detenute da C.I.T. (e quindi di proprietà indiretta dei Comuni), il 18% delle quote sono di S.E.S.A. S.p.A., il 16% di ING.AM. S.r.l. e il restante 6% di BIOMAN S.p.A.

Tale suddivisione del capitale sociale deriva dall'aggiudicazione definitiva all'A.T.I. SESA spa/ ING.AM. srl/ BIOMAN spa della gara a "doppio oggetto" esperita dal C.I.T. per la scelta del socio privato di SAV.NO S.r.l. (con riassegnazione del 40% delle quote sociali) e il contestuale ri-affidamento della gestione del servizio integrato di igiene urbana nei territori dei Comuni consorziati.

Savno ha in gestione i Comuni del così detto Bacino TV1:

Cappella Maggiore, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Farra Di Soligo, Follina, Fontanelle, Fregona, Gaiarine, Godega Di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Mareno di Piave, Meduna di Livenza, Miane, Moriago della Battaglia, Motta di Livenza, Oderzo, Orsago, Pieve di Soligo, Ponte di Piave, Portobuffolè, Refrontolo, Revine Lago, Salgareda, San Fior, San Pietro di Feletto, San Polo di Piave, San Vendemiano, Santa Lucia di Piave, Sarmede, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Tarzo, Valdobbiadene, Vazzola, Vidor, Vittorio Veneto.

Il Bacino d'utenza della Società comprende un totale di quasi 305.000 abitanti, corrispondenti a circa 120.000 utenze, il territorio servito da SAVNO è il più vasto della provincia di Treviso con 932,41 kmq ed un fatturato di circa 31.600.000,00 euro.

Ciascun Comune si caratterizza dagli altri per diversa dimensione, tipologia, densità abitativa ed assetto geologico e socioeconomico,

rendendo assai complessa ed impegnativa l'esecuzione quotidiana dei principali servizi di igiene ambientale. Il territorio servito da Savno si estende infatti dalla montagna alla bassa pianura passando per la collina, e contempla aree prevalentemente agricole e scarsamente abitate, cui si affiancano zone fortemente industrializzate, centri storici e nuclei commerciali-direzionali densamente popolati.

Il modello adottato da SAVNO è il "porta a porta spinto", ma, su richiesta delle diverse Amministrazioni Comunali, sussistono differenti sistemi di raccolta per certe categorie di rifiuti, con relative particolarità e peculiarità del servizio (differenti contenitori, differenti servizi di pulizia del territorio, ecc.).

Grazie al sistema di raccolta "porta a porta spinto", all'introduzione della tariffa puntuale, alla collaborazione dei cittadini e all'investimento nella comunicazione ambientale, l'impegno degli ultimi anni ha permesso a SAVNO di raggiungere risultati che pongono i Comuni gestiti tra i primi in Italia per la raccolta differenziata, infatti, dal 2002 al 2015: la produzione di rifiuto secco non recuperabile è scesa da una media pro capite di 143,94 kg a 42,9 kg, mentre la percentuale media di rifiuto differenziato è salita dal 52% al 83,9%.

Con questi risultati SAVNO si pone all'avanguardia nell'applicazione del D.Lgs 152/06 e ss.mm.ii., operando in una Regione, il Veneto, e in una Provincia, Treviso, che a loro volta rappresentano la punta di diamante a livello nazionale.

La struttura operativa-gestionale dell'Azienda è articolata in diverse Aree/Settori, ognuna delle quali eroga servizi specifici.

Per la descrizione dettagliata della struttura organizzativa si rimanda alla struttura aziendale descritta nel sito.

Nella sede centrale di Conegliano vengono condotte le principali attività amministrative, mentre il comparto operativo si trova presso il

C.A.T.A.V.V. di Vittorio Veneto. Inoltre sono attivi diversi eco-sportelli zionali, che assecondano in modo capillare le esigenze degli utenti del Bacino di competenza.

La sede SAVNO è il primo edificio ecosostenibile costruito in Italia utilizzando materiali riciclati e riciclabili, il progetto ha permesso a Savno di rappresentare l'Italia all'Energy Globe Award 2009, riconoscimento internazionale che premia proposte innovative nel campo della sostenibilità e dell'efficienza energetica.

Il progetto ha superato e vinto una selezione di 800 progetti provenienti da 111 nazioni.

Nell'ambito dei servizi ambientali, SAV.NO amministra le attività correlate alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti; dalla gestione delle tariffe, alla progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, alle attività di sensibilizzazione e di educazione ambientale.

Le attività svolte variano a seconda di quanto stabilito nei progetti approvati dai singoli Comuni e nel Piano Finanziario approvato dal Consorzio, o dai contenuti delle convenzioni o contratti sottoscritti con i privati.

Per l'elenco completo ed aggiornato di tutti i servizi erogati si rimanda al sito internet della società www.savnoservizi.it.

Certificazioni e registrazioni

A conferma dell'attenzione posta dalla società alla tutela del Cliente, dell'Ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori, e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, SAV.NO ha certificato ai sensi delle norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2008;
- UNI EN ISO 14001:2004;
- BS OHSAS 18001:2007.

il proprio Sistema di Gestione Integrato, per i seguenti scopi:

- *"Progettazione e coordinamento tecnico amministrativo del servizio di raccolta di rifiuti urbani e assimilati.*
- *Erogazione di servizi di informazione e sensibilizzazione ambientale.*
- *Gestione della tariffa di Igiene Ambientale e servizio di eco sportello.*
- *Servizio di Raccolta e trasporto di rifiuti urbani, assimilati e speciali pericolosi e non pericolosi.*
- *Intermediazione di rifiuti senza detenzione."*

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.

Inoltre SAVNO ha attuato a partire dal 2012 un modello di gestione interno secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/01. A tale scopo ha nominato un Organismo di Vigilanza al fine di controllare la corretta applicazione dello stesso e ha approvato un Piano di Prevenzione della Corruzione con la nomina un responsabile interno.

3 – I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

La Società SAV.NO eroga i propri Servizi ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, di imparzialità e di giustizia nell'applicazione delle norme. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione in base al sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita parità di trattamento del servizio prestato a tutti gli utenti anche in aree

geografiche di utenza che non siano agevolmente raggiungibili o isolate, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. La Società si impegna ad adottare modalità di prestazione del servizio adeguate alle esigenze dei diversamente abili o appartenenti a fasce sociali più deboli, cercando in ogni modo di consentire loro di accedere ai servizi al meglio, secondo le loro particolari esigenze.

Codice etico e di condotta

La società SAV.NO Srl ha adottato un codice etico e di condotta, consultabile anche sul sito internet aziendale: www.savnoservizi.it; sezione Amministrazione Trasparente, con il quale la Società si obbliga all'osservanza dei principi etici nello svolgimento di tutte le attività costituenti attuazione dell'oggetto sociale, nonché in quelle prodromiche o comunque ad esso connesse. Tale impegno è assunto dalla Società in toto e dai soggetti ad essa legati da un rapporto di servizio o collaborazione, indipendentemente dalla natura dello stesso.

La società SAV.NO, nell'uniformare la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice etico e di condotta, opera nel convincimento che nella conduzione dell'attività d'impresa i Valori Etici siano da perseguire prioritariamente ed in termini inscindibilmente coesi con gli obiettivi economici fissati dallo Statuto della stessa.

Continuità

La Società SAV.NO garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi indipendenti dalla volontà della Società, SAV.NO si impegna ad adoperarsi per arrecare agli utenti il minor disagio possibile, tentando di risolvere il problema al meglio e

adottando tutti i provvedimenti che risultassero essere necessari a risolvere in tempi celeri la problematica nel rispetto della normativa in materia.

Partecipazione e trasparenza

Per garantire la partecipazione e la collaborazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico e per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, la Società SAV.NO ha istituito eco sportelli a servizio delle utenze, sia presso la propria sede, che dislocati sul territorio.

Inoltre, quando se ne presenta l'esigenza, per tenere sempre informati i cittadini su nuove modalità di raccolta, sui risvolti pratici nell'applicazione delle nuove normative, sui diversi servizi resi dall'azienda, etc., organizza incontri pubblici e/o provvede a diffondere materiale informativo. SAV.NO inoltre ha un impegno costante a mantenere aggiornato il sito internet aziendale, www.savnoservizi.it; su tutte le più importanti novità in materia ambientale che possono interessare gli utenti.

L'Utente può produrre, presso gli sportelli, per via informatica/telefonica o tramite posta, memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, presentare reclami e avanzare proposte per il miglioramento del servizio. Tutto questo materiale viene valutato da personale competente e comunque utilizzato per favorire l'effettuazione di un servizio a misura dei cittadini.

La Società SAV.NO si impegna a risolvere tempestivamente i disservizi segnalati e comunque a dare riscontro alle segnalazioni e proposte entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Sul sito www.savnoservizi.it; è presente la sezione Amministrazione Trasparente, come richiesto dal D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. dove ogni utente può consultare la pubblicazione dei documenti previsti.

Ogni Utente può esercitare il proprio diritto d'accesso alle informazioni in possesso della Società SAV.NO secondo quanto disciplinato dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (GU n.192 del 18-8-1990) e ss.mm.ii.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima legge oppure attraverso l'accesso civico art. 5 co. 2 del D.Lgs. 33/2013.

La richiesta è gratuita e va indirizzata al Responsabile della Trasparenza e viene trattata secondo le modalità indicate nel sito. SAV.NO pubblica entro 30 giorni il documento o il dato richiesto sul proprio sito istituzionale e ne dà comunicazione al richiedente. In caso di ritardi od omesse pubblicazione il richiedente può fare ricorso al titolare del potere sostitutivo.

Efficienza, efficacia e tutela dell'ambiente

Per un costante miglioramento della propria attività e per erogare un servizio al cittadino sempre migliore, la Società SAV.NO svolge la propria attività in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Ogni progetto aziendale viene valutato sotto il profilo tecnico-economico e di impatto ambientale, in termini quali-quantitativi.

La Società ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica e pertanto nello svolgimento del servizio garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Agli utenti viene chiesto di contribuire nella gestione del servizio attraverso comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Cortesìa e chiarezza

Ogni dipendente e collaboratore della Società SAV.NO è tenuto ad avere con gli utenti un rapporto basato sulla professionalità e sulla cortesia al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo indicazioni chiare in merito ai servizi erogati dalla Società, utilizzando un linguaggio ed un comportamento adeguato allo scopo.

SAV.NO al fine di favorire l'integrazione con i diversi soggetti immigrati e le diverse culture presenti sul nostro territorio, così da garantire anche a loro la piena comprensione dei diversi strumenti messi a disposizione dall'azienda, ha predisposto la traduzione in molteplici lingue delle istruzioni su come praticare correttamente la raccolta differenziata e sulle modalità di svolgimento del servizio.

La Società SAV.NO inoltre organizza periodicamente incontri di formazione e/o di aggiornamento rivolti agli operatori e ai dipendenti in modo da fornire loro gli strumenti che permettono di facilitare il rapporto con gli utenti, anche grazie ad un linguaggio semplice, contribuendo così a migliorare la qualità del servizio.

Economicità del servizio (Tariffa)

La Società SAV.NO si impegna a ricercare e proporre strumenti per assicurare, in tutti i Comuni serviti, uniformità di servizi e di tariffa, con processi che, garantendo economie di scala, consentano di erogare il miglior servizio al minor costo.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti/clienti avviene nel rispetto di tutte le normative sulla privacy, in particolare di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

4 - I SERVIZI EROGATI IN AMBITO D'IGIENE URBANA

In ambito d'igiene urbana, la Società SAV.NO offre ai cittadini i seguenti servizi:

1) raccolta e trasporto RSU e RSA:

- *con servizio "porta a porta";*
- *con servizio a domicilio su chiamata;*
- *presso i Centri di Raccolta;*
- *tramite svuotamento contenitori stradali;*
- *di qualunque natura e provenienza abbandonati sulle strade o aree pubbliche o ad uso pubblico;*
- *derivanti dallo spazzamento e lavaggio delle strade o aree pubbliche.*

2) trattamento dei rifiuti raccolti in impianti autorizzati;

3) gestione e riscossione della tariffa relativa ai servizi offerti;

1) Raccolta e trasporto RSU - RSA

a) con servizio "porta a porta"

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con modalità "porta a porta spinto" in quasi la totalità dei Comuni serviti, ed è uniforme in tutto il territorio salvo esigenze specifiche per particolari servizi integrativi richiesti dalle Amministrazioni Comunali.

Lo standard prevede la raccolta domiciliare di:

- **forsu (frazione organica rifiuti solidi urbani);**
- **imballaggi di plastica e lattine;**
- **carta/cartone;**
- **imballaggi di vetro;**
- **secco residuo non recuperabile;**
- **pannolini e pannoloni.**

Ad integrazione di tali servizi in alcuni Comuni sono previste anche le raccolte domiciliari di:

- **cartoni commerciali**
- **verde e ramaglie.**

Per verificare la frequenza e le diverse modalità di raccolta nei singoli Comuni si può consultare l'eco calendario distribuito annualmente a tutti i cittadini o visitare il sito internet www.savnoservizi.it.

La raccolta del rifiuto indifferenziato (secco) prevede la lettura del contenitore con microchip da parte dell'operatore addetto alla raccolta, al fine di conteggiarne gli svuotamenti.

Compostaggio domestico: in tutti i Comuni dei Comuni gestiti è prevista la possibilità per l'utente di non conferire le frazioni umido e/o verde, trasformandole in compost per il tramite di una compostiera, oppure attraverso l'effettuazione di una concimaia o di un cumulo. Attivando il compostaggio domestico viene riconosciuta una riduzione sulla parte variabile della tariffa. E' possibile effettuare tale attività solo se si rispettano le regole della corretta pratica del compostaggio domestico e senza recare danno o molestie ai vicini.

b) servizi raccolta rifiuti su chiamata

- ritiro ingombranti

In alcuni Comuni, previa prenotazione è possibile chiedere il ritiro presso il proprio domicilio dei rifiuti, tra cui:

- beni durevoli;
- rottami ferrosi;
- apparecchiature elettroniche voluminose;
- rifiuti ingombranti;

Per la lista completa dei rifiuti che vengono ritirati, l'utente deve far riferimento all'elenco indicato nel calendario.

- rsa - rifiuti assimilati agli urbani in convenzione

Vi sono imprese industriali, artigiane e commerciali che producono elevate quantità di imballaggi (in plastica, cartone, vetro ecc.) e rifiuti residui indifferenziati, che eccedono per quantità i limiti fissati dal Regolamento Consortile di gestione dei rifiuti urbani.

Stipulando un'apposita convenzione, le utenze interessate possono conferire i rifiuti speciali assimilati per quantità e qualità, al soggetto che gestisce il servizio di pubblica raccolta dei rifiuti urbani.

- servizi di raccolta "spot"

SAVNO esegue inoltre servizi a pagamento di raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento di rifiuti alle utenze che ne facciano richiesta.

c) presso i Centri di Raccolta

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili,

di smaltimento, dei rifiuti urbani e assimilati conferiti in maniera differenziata, rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche.

Durante gli orari di apertura, è sempre presente personale qualificato ed adeguatamente addestrato nel gestire il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti nonché sulla sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di incidenti.

L'elenco dei Centri di Raccolta, degli orari di apertura e dei rifiuti conferibili è consultabile nel calendario per la raccolta differenziata e sul sito internet www.savnoservizi.it. Inoltre presso ogni eco centro sono presenti i cartelli informativi indicanti gli orari di apertura, le tipologie e le quantità di rifiuto conferibili, le modalità di conferimento, le disposizioni di sicurezza, ed altre notizie utili per le utenze.

d) tramite contenitori stradali

Per garantire un corretto smaltimento sia dei R.U.P. - Rifiuti Urbani Pericolosi - come pile esaurite, farmaci scaduti, bombolette e contenitori etichettati "T" e/o "F", nei Comuni serviti sono presenti appositi contenitori posizionati in aree pubbliche o presso alcuni esercizi commerciali.

SAVNO, In collaborazione con le Associazioni umanitarie, ha attivato in tutti i Comuni serviti, la raccolta degli indumenti usati mediante appositi contenitori posizionati in aree pubbliche.

SAVNO provvede inoltre allo svuotamento dei cestini dislocati lungo le strade e presso le aree pubbliche.

SAV.NO in alcuni Comuni effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani con cassonetti stradali. La volumetria ed il numero dei contenitori è proporzionale alla popolazione servita e la loro collocazione è concordata con le Amministrazioni Comunali.

Tali servizi di raccolta riguardano la frazioni di pannolini/pannoloni o le frazioni di rifiuto riciclabili quali carta, plastica/lattine e vetro. Nell'ottica di un'uniformazione dei servizi svolti sul territorio con il sistema del porta a porta domiciliare, tali raccolte sono in fase di cessazione.

e) raccolta di rifiuti abbandonati e da spazzamento

SAVNO si occupa anche della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento manuale e meccanizzato e dei rifiuti di qualsiasi natura abbandonati lungo le strade e nelle aree pubbliche o ad uso pubblico.

Le aree interessate allo spazzamento e le frequenze sono determinate in base alle necessità ed esigenze di ogni Comune.

E' inoltre prevista la possibilità di integrare tali servizi con interventi aggiuntivi in caso di richiesta particolari da parte dei Comuni in occasioni di manifestazioni, feste e spettacoli al fine di garantire il decoro urbano.

SAVNO, a richiesta del Comune, provvede alla pulizia con lavaggio delle pavimentazioni di aree pubbliche.

In caso di:

- veicoli in sosta;
- lavori stradali;
- condizioni metereologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali

Il servizio non potrà essere svolto nel rispetto dei livelli di qualità previsti.

SAVNO ha attivato anche il servizio di Vigilanza Ambientale che con proprio personale qualificato verifica la natura e la provenienza dei

rifiuti abbandonati sul territorio al fine di trattare correttamente il materiale rinvenuto ed individuare e sanzionare i trasgressori.

Il servizio di Vigilanza Ambientale opera anche a seguito segnalazioni provenienti dagli utenti che rilevano dei rifiuti abbandonati o altre situazioni legate ad una non corretta gestione dei rifiuti, e provvede ad evadere le richieste entro 5 giorni lavorativi.

2) Gestione amministrativa e riscossione della TARI - Tariffa Rifiuti

Premessa

SAVNO effettua per l'intero Bacino servito, la gestione integrale della Tariffa Ambientale.

In particolare a titolo esemplificativo e non esaustivo provvede a:

- stesura del Piano Finanziario Unico del servizio integrato per tutti i Comuni;
- determinazione dei coefficienti annui della tariffa;
- simulazione delle fatture;
- aggiornamento delle banche dati;
- calcolo e predisposizione delle fatture a tutte le utenze;
- gestione dell'incasso e del contenzioso;
- attività di sollecito e riscossione coattiva del credito;
- gestione eco sportelli, distribuiti in tutto il territorio, a disposizione degli utenti per le pratiche amministrative (cessazioni, sub-entri, nuove attivazioni, ritiro sacchetti ecc.).

STRUTTURA DELLA TARIFFA - Rilevamento degli svuotamenti del "secco non riciclabile" e fatturazione

L'adozione del sistema a tariffa puntuale prevede, per la parte variabile, la rilevazione degli svuotamenti dei contenitori del secco

non riciclabile con attribuzione del conseguente costo in relazione alla capacità del contenitore utilizzato.

Le tariffe applicate sono uguali per tutti i Comuni gestiti.

La fattura inviata a tutte le utenze evidenzia il numero degli svuotamenti ed il calcolo dei litri addebitati nell'anno di competenza.

La fattura inoltre comprende il calcolo della parte fissa del servizio determinato per:

- **le utenze domestiche** in relazione al numero dei componenti il nucleo familiare con addebito degli svuotamenti annui minimi pari al numero di componenti più uno;
- **le utenze non domestiche** in relazione alla superficie occupata e al numero dei contenitori in dotazione per tutte le tipologie di raccolta.

La parte fissa comprende inoltre eventuali maggiori costi derivanti da servizi integrativi (es. verde e ramaglie, cartoni commerciali, ecc.).

5 - ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SAV.NO S.R.L.

SAVNO oltre i servizi di igiene ambientale offre le proprie competenze per fornire un servizio adeguato alle aziende produttive del territorio ed effettua anche una fondamentale attività di educazione ambientale rivolta agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado, promuovendo e sensibilizzando la cultura ed il rispetto dell'ambiente.

Servizio pubblico integrativo di raccolta e trasporto di rifiuti speciali non assimilati agli urbani

L'Art 188 del T.U. 152/06 stabilisce che spettano al produttore gli oneri relativi allo smaltimento di rifiuti speciali non assimilati che per

quantità e qualità non rientrano nella normale ciclo raccolta dei rifiuti urbani; tali rifiuti possono essere sia pericolosi che non pericolosi.

A questo scopo la società offre un servizio integrativo per la raccolta, il trasporto e l'avvio a recupero/smaltimento di rifiuti pericolosi e non pericolosi mirato a soddisfare le varie esigenze che possono avere le aziende, siano esse industrie, artigiane o commerciali.

Il servizio, presente in tutti i comuni gestiti, ha la caratteristica di essere versatile in funzione delle reali esigenze dell'azienda. Dopo un primo sopralluogo eseguito da un tecnico incaricato, si vanno a definire le azioni da intraprendere per una corretta gestione dei rifiuti e le modalità di conferimento degli stessi.

Vengono pianificate le azioni da avviare prima dello smaltimento del rifiuto e viene raccolta tutta la documentazione necessaria per la codifica del rifiuto. La raccolta e l'avvio dei rifiuti agli impianti di destino può essere programmata in base ad un apposito calendario o su chiamata.

Una volta completato l'iter amministrativo, il servizio viene evaso entro 5 giorni lavorativi e comunque compatibilmente con la disponibilità di accettazione degli impianti di destino.

Una gestione particolare viene attuata nei confronti delle attività che producono rifiuti:

- **agricoli**
- **sanitari** a rischio infettivo al di fuori delle strutture sanitarie (es.: ambulatori medici e veterinari, centri di acconciatura, centri di estetica);
- **coperture in amianto**
- **cartucce esauste di stampanti e di contenitori di toner**

Il servizio di raccolta dei rifiuti agricoli, gestiti in convenzione con le Aziende Agricole che ne fanno richiesta, prevede la raccolta a

domicilio su chiamata ed un servizio con "eco-mezzo" secondo un calendario programmato che copre tutti i Comuni serviti. Quest'ultimo servizio prevede la presenza dell'eco-mezzo in determinate aree pubbliche ove l'Azienda può conferire i rifiuti prodotti nell'attività agricola.

I rifiuti sanitari vengono trattati in convenzione con il Gestore con i soggetti interessati che ne fanno richiesta e il servizio prevede la raccolta a domicilio con frequenza prestabilita.

Il servizio di raccolta dei rifiuti contenenti amianto viene gestito in base alla superficie della copertura da rimuovere. In caso di piccole coperture e/o manufatti contenenti amianto di modesta quantità, o comunque compresi nei limiti previsti dalla normativa regionale (micro raccolta), SAVNO fornisce all'utente un idoneo "kit" per il confezionamento del materiale, secondo quanto previsto dalla normativa, e provvede poi al solo ritiro del rifiuto una volta imballato. Per coperture oltre i 70 mq, offre invece un servizio integrativo, tramite l'appoggio di una ditta specializzata, previa stesura di preventivo per l'attività di bonifica.

SAVNO ha attivato il servizio che prevede la raccolta di cartucce esauste di stampanti e di contenitori di toner vuoti che vengono avviati al recupero. SAVNO per il tramite di una Cooperativa Sociale, previa richiesta fornisce i contenitori in comodato d'uso gratuito dedicati esclusivamente alla raccolta di questi rifiuti, che vengono poi svuotati su richiesta dell'utente.

Educazione ambientale e formazione

SAVNO investe importanti risorse per le attività di sensibilizzazione ai temi ambientali.

Offre delle proposte educative per insegnanti, alunni sia di Scuole pubbliche che private, di ogni ordine e grado, dei percorsi educativi per formare i cittadini del domani.

Vengono proposti percorsi ad hoc per ogni livello scolastico.

Esperti educatori eseguono laboratori creativi che aiutano i bambini, già alla scuola dell'infanzia, a conoscere le varie tipologie di rifiuti (quali, ad esempio, bottiglie di plastica, contenitori per le uova, sacchetti del pane, carta e cartone, il tetrapak ecc.) non come scarto ma come "materia prima". Il personale SAVNO propone degli interventi in relazione al grado di comprensione degli alunni. Momenti di riflessione precedono e concludono le lezioni e le attività creative con approfondimenti della materia.

Non mancano specifiche attività legate alle visite guidate agli impianti di trattamento, smaltimento e stoccaggio dei rifiuti o di recupero e produzione di energia, che affrontano argomenti quali il riciclo delle materie prime secondarie (ad esempio umido trasformato in compost o il vetro che in vetreria viene recuperato al 100% in nuovi prodotti).

Le proposte educative da presentare nelle lezioni vengono continuamente aggiornate sulle basi normative, Tecnologiche e didattiche. Durante le lezioni viene fornito agli studenti adeguato materiale informativo. Particolare attenzione viene dedicata agli studenti di istituti superiori o universitari che si rivolgono alla Società per richiedere dati ed informazioni per redigere tesi relative alla gestione integrata dei rifiuti.

6 - RAPPORTO CON GLI UTENTI – QUALITÀ DEL SERVIZIO

Premessa

SAV.NO si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato. Le tempistiche indicate sono espresse in giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi) come evidenziato di seguito al punto 8) e fanno riferimento dalla data di ricevimento della richiesta.

Potrebbe non essere garantito il servizio nel rispetto degli standard in caso di situazioni di forza maggiore.

Tutti i dipendenti devono rapportarsi con gli utenti e i cittadini con cortesia e rispetto ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e a comunicare, su richiesta, il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche. Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano di SAVNO.

Accessibilità al servizio

Per SAVNO è fondamentale mantenere costante il rapporto con gli utenti.

La conoscenza sistematica delle opinioni degli utenti, infatti, fornisce elementi utili al miglioramento continuo nella gestione di tutte le attività svolte.

Per questo SAVNO ha sempre considerato una priorità il rapporto diretto con l'utenza garantendo, con vari strumenti e canali di informazione, la possibilità per il cittadino, di esternare qualsiasi richiesta, suggerimento o reclamo.

Oltre ai telefoni della sede Amministrativa e degli eco sportelli territoriali, è attivo il **Numero Verde 800 098 288**, dedicato prevalentemente all'informazione riguardanti la gestione della Tariffa,

le segnalazioni di disservizi sulla raccolta o qualsiasi altra comunicazione.

Nei documenti fiscali, nella carta intestata, nella *home-page* del sito **www.savnoservizi.it**; nei "calendari annui di raccolta" e in depliant, brochure e altre pubblicazioni vengono indicati sempre i recapiti telefonici, di posta elettronica e l'indirizzo della Società.

L'utente di uno dei Comuni serviti della provincia di Treviso, può facilmente contattare la Società:

- chiamando il numero verde **800 098 288**;
- tramite posta elettronica al seguente indirizzo savno@savno.it;
- tramite invio a **mezzo fax**;
- compilando l'apposito format nel sito www.savnoservizi.it;
- recandosi presso la Sede Direzionale ed Amministrativa sita in Via Maggiore Piovesana, n. 158/B di Conegliano;
- rivolgendosi direttamente agli **eco sportelli territoriali** SAVNO, il cui elenco è consultabile sul sito www.savnoservizi.it; nei giorni ed ore di apertura;

Tali informazioni sono presenti anche in calce ad ogni fattura inviata alle utenze.

Comunicazione – Informazione

SAVNO per comunicare in maniera capillare con i clienti utenti dei Comuni serviti, si avvale di diversi strumenti:

- annualmente distribuisce ad ogni famiglia l'eco calendario, dove sono indicati i giorni di raccolta delle varie frazioni oltre alle informazioni necessarie per una corretta differenziazione dei rifiuti, nonché gli orari di apertura degli eco sportelli e dei Centri di Raccolta. In caso di necessità il calendario è anche disponibile scaricabile dal sito aziendale.

- è attivo un sistema di avviso agli utenti che ne fanno richiesta tramite SMS per avvisare di notizie importanti quali scioperi, modifiche nella raccolta, avvio di nuovi servizi, ecc.

- SAVNO organizza assemblee pubbliche, rivolte all'intera cittadinanza, a gruppi di utenti o alle categorie economiche per illustrare nuovi provvedimenti o variazioni delle modalità dei servizi erogati.

Puntualità negli appuntamenti programmati

SAVNO si impegna a rispettare puntualmente gli appuntamenti concordati con l'utente, Amministrazioni Comunali, Associazioni di Categoria, utenze produttive ecc. sia che l'incontro avvenga presso gli uffici della società che presso il cliente stesso.

Chiarezza e sistemi di fatturazione

Per garantire la chiara lettura delle fatture, SAVNO ha predisposto l'impostazione di tali documenti in modo semplice e comprensibile per gli utenti al fine di individuare in maniera immediata le varie voci che compongono la fattura ed in particolare le varie componenti di costo. SAVNO emette una fattura all'anno comprensiva dell'anticipo dell'anno di competenza ed il conguaglio relativo all'anno precedente. Il pagamento dell'importo annuo dovuto per il prelievo dei rifiuti viene normalmente effettuato in almeno due rate, salvo disposizioni diverse per casi particolari. E' facoltà dell'utente pagare la fattura anche in unica soluzione.

La fattura può contenere anche l'addebito di altri servizi resi all'utenza.

Invio degli inviti/avvisi/fatture

L'utente, a semplice richiesta, ha la possibilità di richiedere l'invio delle proprie fatture in formato elettronico anziché in quello cartaceo.

La richiesta può essere effettuata direttamente tramite il sito www.savnoservizi.it;

Modalità di pagamento degli fatture ed attività di sollecito dei crediti scaduti

Come indicato nelle fatture per il servizio di igiene ambientale, agli utenti viene data la possibilità di effettuare il pagamento con una delle seguenti modalità:

- tramite bollettino di conto corrente postale;
- con addebito diretto sul conto corrente a seguito richiesta di domiciliazione bancaria presso gli sportelli;
- bonifico bancario;
- pagamento online con carta di credito con Banche convenzionate;
- lottomatica;

SAVNO non effettua in nessun caso riscossioni a domicilio o presso gli eco sportelli territoriali.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura è di 30 e 90 giorni dalla data di spedizione.

L'Utente deve provvedere al pagamento nei termini indicati nelle bollette o nelle diverse tempistiche concordate con la Società.

In caso di mancato adempimento nei termini sopra indicati, SAVNO invia sollecito bonario, mediante posta ordinaria, trascorsi 45 giorni dalla data di scadenza della seconda rata.

Se il Contribuente risulta ancora inadempiente alla scadenza del termine concesso con la notifica dell'avviso/diffida, SAVNO procede all'attivazione della procedura per la riscossione coattiva del credito tramite un concessionario oppure per vie legali.

All'Utente saranno applicati i costi di sollecito, pari alle spese postali per l'invio delle comunicazioni, oltre che gli ulteriori ed eventuali oneri previsti dal Piano Finanziario approvato o dalla normativa vigente, saranno addebitate sanzioni/penali ed interessi di mora.

Rimborsi e rettifiche di fatturazione

In caso di errore nella fatturazione unicamente imputabile a SAVNO, la Società provvede d'ufficio a rettificare la fattura. SAVNO effettua i rimborsi secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente o indicate nel contratto stipulato con l'Utente. Il rimborso avviene normalmente con accredito nelle fatture successive, salvo che l'utenza non sia cessata. In tal caso sarà emesso assegno bancario o bonifico (per i casi previsti). Le istanze di rimborso non danno comunque diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

I modelli di denuncia

Ogni comunicazione di attivazione o cessazione dell'occupazione di un immobile così come di ogni variazione o rettifica dei componenti di calcolo della tariffa devono essere corredati dalla documentazione richiesta, il cui elenco è scaricabile anche dal sito aziendale, o sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, tramite appositi modelli di denuncia.

I modelli sono disponibili presso la sede della Società e gli sportelli territoriali e sono compilati a cura delle addette allo sportello.

I tempi di attesa presso gli sportelli territoriali, durante gli orari di apertura, sono legati a diversi fattori, ma in condizioni normali e se la documentazione è completa una pratica viene gestita in un'unica soluzione e comporta per l'utente una permanenza presso lo sportello di circa 15 minuti, esclusi i tempi di attesa.

Nel caso che la richiesta comporti anche la consegna dei contenitori, gli stessi vengono forniti nell'immediato dall'operatore che presta servizio presso lo sportello per quanto riguarda i sacchetti o bidoni di uso domestico. Per le aziende che hanno invece necessità di contenitori con volumetrie maggiori si provvede invece alla consegna a domicilio entro 20 giorni lavorativi dall'acquisizione della pratica.

Disservizi per mancata raccolta rifiuti

Qualora presso un'abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al numero verde **800 098 288**, che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa.

Quando possibile i recuperi avvengono nel turno di raccolta successivo per uguale tipologia di rifiuto, salvo casi particolari per i quali potrà essere garantito il recupero entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'Utente contribuisce comunque a migliorare il servizio, in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

7 – TUTELA DELL'UTENZA

La gestione dei reclami

Oltre a rappresentare un diritto fondamentale del cittadino, i reclami costituiscono un contributo utile a SAVNO, potendo essere spunto per il miglioramento del servizio reso.

Le segnalazioni possono essere telefoniche, per iscritto (tramite fax, posta elettronica o posta ordinaria) o direttamente agli eco sportelli.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti dalla presente Carta dei Servizi, il reclamo deve essere presentato formalmente entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato per il servizio da rendere.

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 dello stato della pratica.

SAVNO si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del formale reclamo, fatto salvo che non si tratti di

pratiche per le quali è necessario l'intervento di soggetti terzi per reperire tutte le informazioni utili al fine di fornire una risposta completa, corretta, utile ed adeguata.

SAVNO può in ogni caso richiedere all'Utente di integrare il reclamo attraverso la presentazione di documenti, o fornire chiarimenti. Solo dopo che il contribuente ha adempiuto a tali oneri inizia a decorrere il termine di 30 giorni in cui l'Azienda si impegna a fornire risposta all'Utente.

Soddisfazione del cliente

Tramite l'analisi delle segnalazioni che pervengono dagli Utenti ed altri strumenti quali questionari, SAVNO monitora costantemente il grado di soddisfazione del servizio erogato.

Inoltre SAVNO si impegna ad effettuare iniziative di rilevazione del giudizio dei Clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in periodi precedenti, SAVNO continua a promuovere progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

8 - STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI OFFERTI

Di seguito sono elencati gli standard qualitativi relativi ai principali servizi offerti da SAVNO:

SERVIZIO	TEMPISTICA	UFF. COMPETENTE
Risposte a reclami	30 giorni dalla data di ricevimento	Funzione competente in base al problema

		segnalato
Risposte a reclami scritti relativi al servizio di raccolta	30 giorni dalla data di ricevimento	Servizi sul Territorio
Risposte a reclami scritti relativi alla tariffa	30 giorni dal data di ricevimento	Servizi Clienti Tariffa
Pubblicazione sul sito dei documenti previsti	In base alla normativa vigente e dalla richiesta degli utenti	Responsabile della Trasparenza, Ufficio Stampa, Funzione competente
Apertura degli eco sportelli territoriali	Consultare il sito aziendale	Servizi Clienti Tariffa e Amministrazioni comunali
Aperture dei Centri di Raccolta	Consultare il sito aziendale	Servizi sul Territorio e Amministrazioni comunali
Giornate di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta"	In relazione alla frazione merceologica. Consultare l'eco calendario o il sito aziendale	Servizi sul Territorio
Giornate di raccolta dei rifiuti speciali a contratto	Secondo quanto definito dal contratto o entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Servizi di raccolta "spot"	Entro 10 giorni dalla accettazione dell'offerta	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Aperture dello sportello rifiuti agricoli, sanitari e servizio asporto amianto	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Servizio di raccolta	Entro 90 giorni lavorativi	Ufficio Commerciale,

rifiuti agricoli a domicilio	dalla data di avvenuto pagamento del servizio	Rifiuti Agricoli e RSA
Servizio di raccolta rifiuti sanitari a domicilio	Secondo quanto definito dal contratto	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Servizio di fornitura kit per la raccolta amianto	Consegna immediata presentandosi allo sportello e all'esibizione dell'attestazione di pagamento	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Servizio di asporto coperture in amianto > 70 mq	Entro 60 giorni dalla accettazione dell'offerta	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA
Sopralluoghi presso le utenze e sul territorio	Entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta	Ufficio Commerciale, Rifiuti Agricoli e RSA, Servizi sul Territorio, Vigilanza Ambientale
Rimozione rifiuti abbandonati	Entro 15 giorni dalla segnalazione, in relazione alla tipologia di rifiuto riscontrato	Vigilanza Ambientale e Servizi sul Territorio
Spazzamento delle strade	In relazione al calendario degli interventi annuale	Servizi sul Territorio e Amministrazioni comunali
Attivazione e variazione di un'utenza domestica e non domestica, senza consegna dei bidoni	Entro 1 giorno lavorativo dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta.	Eco sportelli e Servizio Clienti Tariffa
Attivazione di un'utenza non	Entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione di	eco sportelli, Servizio Clienti Tariffa e Servizi

domestica con consegna dei bidoni a domicilio	tutta la documentazione richiesta.	sul Territorio
Chiusura di un'utenza	Entro 1 giorno lavorativo dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta.	Eco sportelli e Servizio Clienti Tariffa
Sostituzione dei bidoni presso un'utenza non domestica	Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta	Eco sportelli, Servizio Clienti Tariffa e Servizi sul Territorio
Attivazione della spedizione elettronica della fattura	Entro la fatturazione successiva	Ufficio Sistemi informatici e ufficio fatturazione tariffa
Attivazione della domiciliazione bancaria	Entro la fatturazione successiva	Eco sportello e Ufficio Fatturazione Tariffa
Rimborsi e rettifiche di fatturazione	Entro la fatturazione successiva o entro 90 giorni in caso di utenze cessate	Servizio Clienti Tariffa e Ufficio fatturazione tariffa

10 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica.
 Gli Utenti verranno portati a conoscenza di revisioni ed aggiornamenti tramite il sito istituzionale www.savnoservizi.it