

Che cosa è la Carta dei Servizi?

L'azienda Sea srl si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di **qualità**, **sicurezza** e **rispetto** dei tempi dichiarati in questa carta dei servizi dei rifiuti.

La carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e SEA: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi da SEA e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Il presente documento è redatto secondo lo schema tipo di carta dei servizi di gestione dei rifiuti allegato al DGR 12/12/2007 n. 8/6144.

Dove trovarla

Può richiedere gratuitamente la Carta dei servizi:

- al servizio clienti, telefonando al numero verde **800.946.456**
- all'ufficio tecnico del Comune di Lefte
- scaricandola direttamente dai sito www.sea-ambientedilizia.com o www.comune.leffe.bg.it

Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, per segnalare eventuali reclami e per news, SEA mette a disposizione i seguenti strumenti:

- **NUMERO VERDE 800.946.456**
- **SITO INTERNET www.sea-ambientedilizia.com**
- **EMAIL ecologia@sea-ambientedilizia.com**

Reclami

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a SEA. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modello aziendale, allegato a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può effettuare le sue segnalazioni scritte anche attraverso il numero verde, per posta, a mezzo fax e per e-mail fornendo tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, SEA comunica l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il Modulo per il reclamo può essere scaricato anche dalla sezione del sito "Comuni Serviti".

L'impegno di SEA e quello dei cittadini

SEA srl è una realtà imprenditoriale presente sul territorio bergamasco nei settori **ambientale** ed **edilizio**.

Nasce nell'anno 2000 grazie all'esperienza e alle competenze maturate dai soci nei due settori principali e cresce esponenzialmente negli anni arrivando a servire, oggi, numerose realtà pubbliche e private.

SEA collabora sinergicamente con le altre realtà del Gruppo nazionali ed internazionali e con diversi professionisti per **garantire ai propri clienti qualità, competenza e servizi a 360°**.

Le attività aziendali si identificano in tre aree di riferimento:

Segnaletica, Ecologia, Edilizia.

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel contratto di servizio, sottoscritto tra il Comune di Lefte e SEA, aggiudicataria del servizio a seguito di procedura pubblica.



I principi fondamentali

I rapporti fra i cittadini, il Comune di Lefte e SEA s.r.l. sono basati su:

- **Eguaglianza** ed imparzialità di trattamento nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini;
- **Uniformità, continuità e regolarità** del servizio, adattandolo alle diverse esigenze del territorio;
- **Efficienza ed efficacia**, rispondendo in tempi certi alle richieste ricevute;
- **Cortesia**, impegnandosi affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto;
- **Informazione**, per tutti i cittadini, in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali.
- **Sostenibilità**, scegliendo 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.



L'impegno dei cittadini

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno dell'Amministrazione Comunale di Lefte e di SEA, ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini.

Così la carta dei servizi, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- **Usare** sempre i **cestini stradali** e farlo solo per piccoli rifiuti;
- **Non abbandonare** per strada i **rifiuti** ingombranti ma telefonare al Servizi Clienti per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta intercomunale;
- Nelle passeggiate con il **cane** munirsi di apposita attrezzatura (sacchetti o palette) per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato;
- **Diminuire il volume** dei vari **oggetti** e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- **Risciacquare** i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- **Rispettare il calendario** e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- **Effettuare la raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati: in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- **Rispettare** scrupolosamente i **divieti di sosta** settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei parcheggi.

Raccolta porta a porta

I rifiuti previsti nel servizio porta a porta devono essere esposti sul ciglio stradale dopo le ore 22.00 ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, come da tabella di seguito.

COMUNE DI LEFFE	FREQUENZA		MODALITÀ DI CONFERIMENTO
UMIDO	Giovedì	Lunedì 15/06 - 15/09	nel bidoncino con o senza sacchetto biodegradabile compostabile
SECCO INDIFFERENZIATO	Martedì		sacco a perdere contenuto visibile
PLASTICA	Mercoledì (quindicinale)		sacchetto trasparente
CARTA	Mercoledì (quindicinale)		impacchettata, raccolta in cartoni contenitore rigido
VETRO/LATTINE	Mercoledì (quindicinale)		contenitore rigido (no cartone)

Cosa SI e cosa NO?

 SI	NO 
UMIDO	
avanzi di cibo cotti e crudi, bucce di frutta, gusci, noccioli, fondi di caffè, filtri di the, tovagliolini, carta bagnata o unta.	verde e foglie, carta, tovaglioli sporchi di sostanze chimiche, cotone e garze, sigarette e mozziconi, lettiere
SECCO	
carta carbone, carta adesiva, carta sporca, scontrini fiscali, confezioni sporche, pannolini, assorbenti, cotton fioc, cotone e garze, sigarette e mozziconi, spugne, guanti...	tutti gli oggetti che devono essere differenziati nelle altre frazioni, pile e batterie, medicinali, olio, apparecchiature elettroniche e rifiuti pericolosi
PLASTICA	
bottiglie d'acqua e bibite, flaconi detersivi e cosmetici, contenitori per salse creme e yogurt, vaschette per alimenti, buste per pasta caramelle e surgelati, pellicole trasparenti...	posate di plastica, sedie di plastica, tubi, giocattoli, prodotti sporchi con residuo di umido, Tutti gli oggetti che non sono imballaggi
CARTA	
giornali e riviste, fogli e quaderni, carta pulita, cartone, sacchetti di carta, Tetrapak (recipienti di latte e succhi), scatole per alimenti	carta unta e sporca, carta plastificata, carta carbone, carta adesiva, carta da forno, fazzoletti di carta sporchi, scontrini fiscali (carta chimica)
VETRO & BARATTOLI	
bottiglie, bicchieri, vasi sciacquati, lattine, scatolette e barattoli sciacquati, vaschette in alluminio sciacquate	porcellana, ceramica, terracotta, cristallo, specchi, lampadine e neon

Centro di raccolta

Tipologie di rifiuto che si possono conferire:

- rifiuti da giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi;
- rifiuti ingombranti: materassi, tappeti, zerbini, divani, mobili da giardino in plastica, giochi in plastica per bambini, mobili non in legno ecc. ;
- pneumatici senza il cerchione di ferro, che va separato a cura dell'utente e messo nel cassone del ferro;
- ferro;
- legno: cassette, bancali, mobili in legno privi delle parti metalliche o in vetro;
- carta e cartone: libri, giornali, scatole da imballo;
- inerti: mattoni, mattonelle, sassi;
- lampade al neon;
- pitture e/o vernici;
- vetro e barattoli;
- cellophane da imballaggio;
- polistirolo;
- cassette in plastica;
- componenti elettronici: computer, videoregistratore, radio ecc.;
- televisori e monitor;
- lavatrici;
- frigoriferi;
- batterie per auto;
- olio minerale: olio da motore;
- olio vegetale: olio da cucina;
- farmaci;
- pile.

L'accesso al centro di raccolta è consentito ai residenti o aventi attività sul territorio comunale che pagano la tassa dei rifiuti passando nel totem la tessera regionale dei servizi secondo il regolamento comunale.

Gli utenti titolari di attività artigianali, commerciali, industriali ecc. per effettuare il trasporto al centro di raccolta sono obbligati:

- ad essere iscritti all'Albo Nazionale dei Gestori Rifiuti
- a compilare il formulario d'identificazione dei rifiuti che poi dovrà essere consegnato al personale addetto.

Orari piattaforma ecologica

UTENZE DOMESTICHE	
Martedì	13,00 - 16,30
Mercoledì	13,00 - 16,30
Venerdì	13,00 - 16,30
Sabato	8,30 - 16,30
COMMERCianti E ARTIGIANI	
Lunedì	8,30 - 16,30
Giovedì	8,30 - 16,30

Il centro di raccolta è regolamentato da orari di accesso e limitazioni di conferimento.

Verifica i limiti in essere in base al regolamento disponibile su

<http://www.comune.gandino.bg.it/index.php/regolamenti/155-rsu-smaltimento-rifiuti-urbani-ed-assimilati/file>

Alcuni esempi

MATERIALE	Q. TA' MAX X ACCESSO
Ingombranti	1 mc
Inerti	75 lt
Verde	2 mc
Legno	1 mc

Spazzamento strade

SEA provvede alla pulizia delle strade e di aree pubbliche o soggette ad uso pubblico, sia mediante **spazzamento manuale** sia con l'impiego di **macchine operatrici**.

Si effettua:

- Spazzamento meccanizzato secondo programmi prestabiliti,
- Spazzamento manuale su richiesta dell'Amministrazione comunale.

Servizio clienti

Il servizio è attivo al **numero verde 800.946.456 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00** e può essere contattato:

- Per avere informazioni, segnalazioni, reclami su tutti i servizi;
- Per prenotare la raccolta porta a porta di rifiuti ingombranti (Max 1 Mq);
- Per preventivare servizi di ritiro a domicilio o la fornitura di bidoni carrellati;
- Per notizie ed informazioni sulla raccolta porta a porta ed il centro di raccolta;





COMUNE DI LEFFE

info@comune.leffe.bg.it

Tel. 035.7170700

Via Papa Giovanni XXIII, 8, 24026 Lefte BG

www.comune.leffe.bg.it

SEA 

ecologia@sea-ambientedilizia.com

Tel. 035.734387 - Nr. verde 800.946.456

Via Lungo Romna, 35, 24020 Casnigo BG

www.sea-ambientedilizia.com