



Servizi Comunali SpA

Registro Decreti n. 2/2020 del 29 giugno 2020

L'anno 2020 il giorno 29 giugno

L'AMMINISTRATORE UNICO

OGGETTO : APPROVAZIONE ED ADOZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Visti i poteri conferiti con Delibera dell'Assemblea dei Soci del 26/06/2019 di nomina dell'Amministratore Unico;

Richiamata la deliberazione ARERA 444/2019/R/RIF del 31/10/2019 "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";

Visto l'art. 3 "*Obblighi di trasparenza tramite siti internet*", comma 1 lettera g) dell'allegato 1 alla sopracitata deliberazione che prevede l'obbligo di pubblicazione sul sito del gestore del servizio di igiene ambientale – sezione Amministrazione Trasparente, la carta di qualità del servizio medesimo;

Ravvisata la necessità di procedere all'approvazione e all'adozione della carta della qualità dei servizi, al fine di ottemperare agli obblighi imposti da ARERA e per definire in maniera puntuale gli standard di qualità del servizio gestito dalla Società

Preso atto della bozza di Carta della Qualità dei Servizi elaborata dall'Ufficio preposto alla gestione TARI e ai rapporti con l'Autorità;

DECRETA

1. di approvare le premesse come parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare la Carta della Qualità dei Servizi, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
3. di dare atto che la Carta della Qualità dei Servizi sarà pubblicata ai sensi della L. n. 190/2012 e del D.Lgs. n. 33/2013, nella sezione "*Amministrazione Trasparente*" del sito istituzione della società www.servizicomunali.it.

L'Amministratore Unico

Dotto Alen Prestini



Servizi Comunali SpA

CARTA DEI SERVIZI

VERSIONE DEL 29/06/2020

I principi fondamentali

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

La Carta dei Servizi è un documento strutturato in una **parte generale** di introduzione alla Carta dei Servizi in cui sono enunciati i principi fondamentali di erogazione dei vari servizi., **una descrizione dei Servizi offerti** alle Amministrazioni Comunali e **una parte dedicata alla Completezza e Accessibilità all'Informazione** in cui vengono descritti i canali di contatto.

Validità della Carta

La Carta viene pubblicata con cadenza annuale.

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01/01/2020.

A fronte di importanti revisioni del servizio, il Gestore si impegna a pubblicare sul sito www.servizicomunali.it e a dare comunicazioni alle Amministrazioni Comunali gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini.



GLI IMPEGNI



Il Gestore sulla base dell'affidamento sottoscritto dall'Amministrazione Comunale si impegna a:

- garantire la qualità dei servizi;
- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia;
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale;
- rispettare la normativa nazionale e i Regolamenti Comunali.

Con la Carta dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nei Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- utilizzare un corretto metodo di differenziazione;
- utilizzare un corretto metodo di conferimento dei rifiuti;
- evitare l'abbandono indiscriminato dei rifiuti;
- usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- evitare di sporcare le strade e le zone verdi o di passeggio;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta previsti per lo spazzamento delle strade, nonché di pulizia delle aree di mercato.

In aggiunta alle attività sopra riportate, il Gestore si impegna a:

- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini nei confronti delle problematiche ambientali, con riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di praticare la raccolta differenziata degli stessi;
- verificare la soddisfazione dei cittadini sulla percezione qualitativa del servizio offerto, attraverso l'analisi delle segnalazioni e reclami giunti;
- migliorare la qualità del servizio offerto in modo da accrescere sempre più la soddisfazione dei cittadini;

Attraverso le ricerche di *Customer Satisfaction* il Gestore si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati.

Le procedure che si sono adottate nel passato e che si adotteranno per l'indagine di *Customer Satisfaction*, prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti dal Gestore che possono essere presi in esame sono:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade
- gestione del Centro di Raccolta Comunale
- gestione amministrativa del tributo

La rilevazione dei livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati da Servizi Comunali S.p.A. sarà perseguita in modo da evidenziare i settori in cui gli stessi registrano un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza e permettere al Gestore di individuare le necessarie azioni di miglioramento.

Certificazioni ottenute da Servizi Comunali S.p.A.

ISO 9001: Certificazione del sistema di Gestione per la Qualità

ISO 14001: Certificazione del sistema di Gestione Ambientale

ISO 45001: Certificazione del sistema per la salute e la sicurezza sul lavoro

EMAS: Certificazione del sistema di Gestione Ambientale (Europa)

231: Certificazione di un modello organizzativo volto a prevenire la responsabilità penale degli enti

COMUNI SERVITI

1	Adrara San Martino
2	Adrara San Rocco
3	Albano Sant' Alessandro
4	Albino
5	Algua
6	Azzano San Paolo
7	Bagnatica
8	Baranzate
9	Bedulita
10	Biello
11	Bolgare
12	Boltiere
13	Bracca
14	Brusaporto
15	Calcinate
16	Calcio
17	Capriolo
18	Carobbio degli Angeli
19	Castelli Calepio
20	Cavernago
21	Cenate Sotto
22	Chiuduno
23	Civate al Piano
24	Cologno al Serio
25	Corna Imagna
26	Cornalba
27	Costa di Mezzate
28	Costa Serina
29	Costa Valle Imagna
30	Covo
31	Credaro
32	Curno
33	Foresto Sparso
34	Fuipiano Valle Imagna
35	Gandosso
36	Gorlago
37	Grassobbio
38	Grumello del Monte
39	Locatello
40	Martinengo
41	Montello
42	Mornico al Serio
43	Mozzo
44	Oltre il Colle
45	Osio Sotto
46	Parzanica
47	Pedrengo
48	Pognano
49	Predore
50	San Paolo d'Argon
51	Sarnico
52	Sedrina
53	Serina
54	Solaro
55	Spirano



56	Taleggio
57	Tavernola Bergamasca
58	Telgate
59	Torre de' Roveri
60	Trescore Cremasco
61	Ubiale Clanezzo
62	Val Brembilla
63	Vedeseta
64	Viadanica
65	Vigolo
66	Villongo
67	Zandobbio
68	Zanica
69	Corte Franca

SERVIZI OFFERTI

1 RACCOLTA

1.1 RACCOLTA DOMICILIARE

NORME COMUNI PER LA GESTIONE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA.

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità.

La quantità dei rifiuti conferiti dagli utenti a bordo strada deve essere compatibile con il caricamento manuale, o meccanico se previsto, nel rispetto del documento valutazione rischi e movimentazione manuale dei carichi adottati dalla Società.

Il Comune, previo accordo con la Società, può modificare le frequenze, i giorni di raccolta e gli orari.

In presenza di rifiuti non differenziati correttamente il personale non effettua il ritiro degli stessi ed informa l'utente del motivo del mancato rifiuto personalmente, o con un avviso adesivo (etichetta "rifiuto non conforme") che spieghi i motivi del mancato ritiro.

La raccolta a domicilio con identiche modalità si effettua anche presso le utenze non domestiche.

1.1.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DI IMBALLAGGI IN PLASTICA

La raccolta differenziata porta/porta delle bottiglie, contenitori ed imballi in plastica, meglio specificati nell'apposito allegato all'Accordo Nazionale ANCI/Conai degli imballi per liquidi da destinare al recupero, viene effettuata con frequenza decisa dall'Amministrazione Comunale.

I materiali, oggetto di raccolta, devono essere collocati dagli utenti in sacchi di plastica chiusi e posizionati sul luogo di raccolta previsto per gli R.S.U. in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. Gli addetti al servizio devono prelevare i sacchi collocati dagli utenti e caricare gli stessi sul mezzo di raccolta. Gli stessi addetti devono effettuare il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva del contenuto dei sacchi trasparenti.

1.1.2 RACCOLTA PORTA A PORTA DI IMBALLAGGI IN CARTA/CARTONE

La raccolta differenziata porta/porta di carta, cartone ed altri materiali cellullosici destinati a recupero viene effettuata con frequenza decisa dall'Amministrazione Comunale. I materiali oggetto di intercettazione sono raccolti dagli addetti della Società. Il conferimento da parte dell'utenza deve essere effettuato in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto.

Il confezionamento (peso per collo) e le quantità conferite devono essere compatibili con le norme sulla movimentazione manuale dei carichi e con le attrezzature disponibili impiegate nel servizio organizzato dalla Società. Gli addetti al servizio devono effettuare il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva ed il caricamento sull'automezzo.

1.1.3 RACCOLTA PORTA A PORTA DI IMBALLAGGI IN VETRO

La raccolta del vetro, destinato a recupero, viene effettuata con frequenza decisa dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto verso i centri di trattamento (selezione e adeguamento volumetrico).

I materiali, oggetto di raccolta, devono essere conferiti dagli utenti in contenitori rigidi chiusi sui lati e sul fondo con impugnatura ergonomica o attacco compatibile con i voltacassonetti e posizionati sul luogo di raccolta previsto per gli R.S.U. in modo da non

pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I contenitori devono essere conformi alle normative sulla sicurezza fisica dei lavoratori, preferibilmente di capacità di circa 35 litri per lo svuotamento manuale e da 120 a 360 litri per lo svuotamento meccanizzato. Il confezionamento (peso per collo) e le quantità conferite devono essere compatibili con le norme sulla movimentazione manuale dei carichi e con le attrezzature disponibili impiegate nel servizio organizzato dalla Società.

Gli addetti al servizio prelevano i contenitori collocati dagli utenti e svuotano il loro contenuto sul mezzo di raccolta. Gli stessi addetti devono effettuare il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva.

1.1.4 RACCOLTA PORTA A PORTA DI METALLI

La raccolta differenziata porta/porta di piccoli oggetti di metallo (lattine, barattoli e simili) da destinare al recupero, viene effettuata secondo le frequenze decise dall'Amministrazione Comunale.

I materiali, oggetto di raccolta, devono essere collocati dagli utenti in appositi contenitori chiusi e posizionati sul luogo di raccolta previsto per gli R.S.U. in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. Gli addetti al servizio devono prelevare il materiale conferito dagli utenti e caricare lo stesso sul mezzo di raccolta. Gli stessi addetti effettuano il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva del contenuto dei sacchi trasparenti.

1.1.5 RACCOLTA PORTA A PORTA DELLA FRAZIONE ORGANICA (FORSU)

La raccolta differenziata si effettua con il metodo "porta a porta" con le frequenze decise dall'Amministrazione Comunale. Il servizio prevede altresì il trasporto e il recapito presso centri di trattamento.

La frazione organica viene conferita dagli utenti in appositi contenitori. Gli utenti devono collocare detti contenitori sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio. I bidoni devono essere compatibili con le attrezzature installate sugli autocarri della società. Il confezionamento (peso per collo) e le quantità conferite devono essere compatibili con le norme sulla movimentazione manuale dei carichi e con le attrezzature disponibili impiegate nel servizio organizzato dalla società. Gli addetti al servizio svuotano i contenitori nell'automezzo e li ricollocano al loro posto in modo da consentire agli utenti il ritiro degli stessi con sollecitudine. Gli addetti al servizio effettuano il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva.

La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento della frazione organica competono agli utenti.

1.1.6 RACCOLTA PORTA A PORTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA DI RSU (RIFIUTI SOLIDI URBANI).

Il servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani indifferenziati non ingombranti provenienti da utenze domestiche e non domestiche (nei quantitativi ammessi) deve essere svolto con frequenza indicata dall'Amministrazione Comunale. Il servizio è svolto di norma con sacchi a perdere in polietilene, salvo che per utenze specifiche e singole per le quali il Comune imponga o consenta utilizzo di cassonetti ribaltabili di proprietà del Comune o dell'utente. I cassonetti devono essere compatibili con le attrezzature installate sugli autocarri della società. Gli utenti devono collocare i rifiuti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio.

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei sacchi devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità. Il

confezionamento (peso per collo) e le quantità conferite devono essere compatibili con le norme sulla movimentazione manuale dei carichi e con le attrezzature disponibili impiegate nel servizio organizzato dalla società.

1.1.7 SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio consiste nel ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti: Mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, materassi, sedie, scrivanie, espositori, vetrinette, etc.) pertanto non sono compresi i residui da lavorazioni industriali, attività agricole, artigiane e di servizi.

L'Amministrazione Comunale decide la frequenza e a quali utenze deve essere destinato il servizio.

Il servizio viene erogato previa prenotazione telefonica del servizio da parte del cittadino al numero verde della Società. Il conferimento avviene a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede. I rifiuti sono raccolti, trasportati e conferiti direttamente all'impianto di trattamento/smaltimento.

1.1.8 RACCOLTA PORTA A PORTA DELLA FRAZIONE VEGETALE (VERDE)

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto verso i centri di trattamento (selezione e adeguamento volumetrico) dei residui vegetali da sfalci e potature di provenienza domestica. La raccolta domiciliare viene effettuata con frequenze decise dall'Amministrazione Comunale.

I materiali, oggetto di raccolta, devono essere collocati dagli utenti in contenitori rigidi chiusi sui lati e sul fondo o con sacchi in polietilene trasparenti posizionati sul luogo di raccolta previsto per gli R.S.U. in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. Il confezionamento (peso per collo) e le quantità conferite deve essere compatibile con le norme sulla movimentazione manuale dei carichi e con le attrezzature disponibili impiegate nel servizio organizzato dalla società. Gli addetti al servizio effettuano il controllo del materiale conferito tramite valutazione visiva.

1.1.9 RACCOLTA PORTA A PORTA RIFIUTO SECCO RESIDUO (Gestione Puntuale)

Il servizio è svolto di norma con bidoncino/bidone per il solo rifiuto secco residuo consegnato alle singole utenze (40 litri per le utenze domestiche e di una capacità/volume superiore per le utenze non domestiche a seconda della tipologia di attività), il dispositivo dotato di un sistema di riconoscimento RFID consente la registrazione del conferimento tramite un transponder installato sugli automezzi. Ogni svuotamento è registrato, inviato al sistema centrale e comunicato agli uffici competenti per l'associazione dello stesso con l'utenza.

L'esposizione del bidoncino/bidone deve avvenire solo a contenitore pieno. All'interno del contenitore è essere conferito il solo rifiuto secco residuo prodotto dall'utente.

Il conferimento di prodotti e di dispositivi sanitari assorbenti (per adulti e bambini) è essere effettuato tramite sacchetto trasparente. Il servizio di raccolta è svolto con frequenza indicata dall'Amministrazione Comunale. Gli utenti devono collocare il bidoncino/bidone sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio.

1.2 RACCOLTA STRADALE

1.2.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA DI PILE ESAUSTE E DI FARMACI SCADUTI

Il servizio prevede lo svuotamento di tutti i contenitori stradali specificamente dedicati al conferimento differenziato di pile di origine domestica e farmaci scaduti.

La raccolta delle pile scariche e dei medicinali scaduti è effettuata nelle frequenze decise dall'Amministrazione Comunale.

I materiali raccolti dopo la raccolta sono direttamente conferiti ad impianti di smaltimento autorizzati.

1.2.2 RACCOLTA DI MATERIALE RECUPERABILE PER MEZZO DI CONTENITORI STRADALI

Il servizio consiste nello svuotamento dei contenitori stradali (campane) e nel trasporto verso i centri di stoccaggio e trattamento. È previsto l'impiego di contenitori destinati al conferimento congiunto di vetro e imballaggi metallici. Il servizio di svuotamento dei contenitori e prelievo delle frazioni è da svolgersi ogni qualvolta i contenitori collocati risultino pieni o in ottemperanza ad un apposito documento di programmazione annuale. Contestualmente allo svuotamento si provvede alla pulizia dell'area circostante ciascun contenitore relativamente la tipologia del rifiuto interessato.

1.2.3 RIFIUTI CIMITERIALI

La Società deve provvedere alla raccolta, al trasporto ed allo smaltimento presso impianti autorizzati dei rifiuti cimiteriali derivanti dalle estumulazioni ed esumazioni utilizzando gli appositi contenitori necessari allo smaltimento dei rifiuti presso l'impianto di termodistruzione.

L'Amministrazione Comunale deve mettere a disposizione uno spazio sufficiente allo svolgimento delle operazioni di disinfezione e di adeguamento volumetrico.

2 TRASPORTO

Il servizio consiste nel trasporto verso i centri di destino dei rifiuti conferiti dalla raccolta porta a porta e dal conferimento presso i Centri di Raccolta Comunale. Presso il Centro di Raccolta le operazioni di trasporto dei rifiuti verranno effettuate al riempimento dei container mediante l'utilizzo di automezzo dotato di gru e polipo meccanico.

Il trasporto ai centri di stoccaggio, lavorazione o smaltimento dovranno essere effettuati con mezzi attrezzati idonei allo scopo, autorizzati secondo le relative norme di legge.

Le operazioni di trasporto sono eseguite con massima cura per non sporcare o lasciare residui di rifiuti sulle strade e a Centro di Raccolta Comunale chiuso al fine di operare in sicurezza.

3 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE (di seguito CRC)

3.1 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CRC

La Società provvede ad effettuare le seguenti attività:

- compilazione della documentazione necessaria a garantire il corretto svolgimento di tutte le attività connesse CRC;
- aggiornamento registri di carico e scarico del CRC ed ogni altra documentazione prevista dalla normativa vigente;
- aggiornamento del Comune in merito ai vincoli normativi propri della gestione del CRC;
- elaborazione dei dati relativi agli afflussi di materiale depositato in piattaforma, suddiviso in base alla tipologia di materiale ed alla provenienza dello stesso;
- iscrizione al consorzio RAEE al fine di procedere a tutte le richieste di asporto dal CRC di detti rifiuti;

3.2 GESTIONE OPERATIVA DEL CRC

I fruitori del Centro di Raccolta Comunale devono accedervi con materiale già separato e devono depositare i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dal gestore presente in loco e/o da apposita cartellonistica.

La Società garantisce, durante gli orari di apertura del CRC, la presenza di numero di operatori come deciso dall'Amministrazione Comunale.

La Società, in quanto gestore del Centro di Raccolta deve:

- richiedere, agli utenti che intendono fruire del Centro di Raccolta, l'esibizione della documentazione che consenta all'identificazione dell'utente laddove non sia attivo un sistema idoneo per la codifica e lettura (sistema di controllo accessi);
- controllare i formulari debitamente compilati e le autorizzazioni al trasporto;
- informare e soprintendere alle operazioni di scarico degli utenti prestando la massima collaborazione affinché detta operazione sia sollecita ed agevole per l'utente;
- verificare che ogni utente acceda al CRC con materiale già separato;
- provvedere ad effettuare lo svuotamento dei container e dei contenitori all'occorrenza;
- effettuare la pulizia giornaliera dell'intera area del CRC;
- segnalare immediatamente al Comune ogni tipo di anomalia riscontrata presso il CRC compreso comportamenti negligenti di utenti.

I contenitori dei rifiuti o le aree ad essi dedicate sono opportunamente contrassegnati con etichette o targhe riportanti la sigla di identificazione, devono, in ogni caso, possedere le caratteristiche definite dalla normativa vigente in materia di stoccaggio dei rifiuti e saranno vuotati con assiduità necessaria a garantire all'utenza la possibilità di un continuo e corretto conferimento.

La Società garantisce il presidio del CRC durante gli orari di apertura al pubblico decisi dall'Amministrazione Comunale.

3.3 SERVIZIO ECOVEICOLO

Il servizio prevede l'utilizzo di idoneo ed omologato automezzo predisposto al recupero di rifiuti pericolosi non conferibili unitamente ai servizi di raccolta differenziata.

L'automezzo verrà reso disponibile con frequenza e in una zona prestabilita e concordata con l'Amministrazione Comunale e presidiato da operatore specificatamente formato ed addetto al carico delle differenti frazioni di rifiuto.

Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- Cartucce esauste di Toner per stampanti e inchiostri;
- Lampade a scarica e neon;
- Olio Vegetale;

- Olio Minerale;
- Vernici ed inchiostri;
- Accumulatori al piombo;
- Pile e Batterie;
- Televisori e monitor;
- Lavatrici;
- Computer e stampanti;

I rifiuti raccolti verranno successivamente avviati a smaltimento/recupero conformi alle disposizioni normative in materia per gli specifici rifiuti.

4 PULIZIA DEL TERRITORIO

4.1 PULIZIA MECCANIZZATA DEL TERRITORIO

Lo spazzamento delle strade consiste nella pulizia meccanizzata assistita della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, sottopassi, piste ciclabili, gallerie ad uso pubblico pavimentate in asfalto, pietra, cemento o altro materiale che consenta la pulizia meccanizzata. Le spazzatrici meccaniche saranno di tipo "aspirante" e saranno precedute dall'operatore a terra che con idonee attrezzature (anche con soffiatore a motore termico) garantirà la pulizia di finitura, anche di quelle zone prossime alla sede stradale che non possono essere raggiunte dalla "macchina" (marciapiedi, piste ciclabili, angoli, riseghe, spartitraffico, ecc.).

Le spazzatrici stradali impiegate avranno propulsore a carburante secondo le direttive e norme europee tipo "EURO 6". Questo garantirà limitate emissioni gassose in atmosfera ed un minore inquinamento acustico da rumore.

La pulizia dovrà essere eseguita accuratamente in modo da asportare completamente i residui di qualsiasi genere, compresi detriti, calcinacci e foglie.

Le operazioni e gli interventi saranno organizzati secondo il programma definito con planimetria dal comune di competenza.

Le autospazzatrici devono rispettare le normative in materia di tutela della salute e dell'ambiente; in particolare devono essere a ridotte emissioni acustiche al fine di consentire l'utilizzo anche nelle ore notturne.

Il servizio avrà inizio in orario concordato con il Comune, avendo cura di effettuare la pulizia delle strade più trafficate nelle ore di minor traffico.

Le prestazioni che non potranno essere eseguite a causa delle condizioni ambientali (neve, pioggia) potranno essere eventualmente recuperate in giorni e orari da concordare con il Comune.

Il servizio verrà effettuato dalla Società mettendo a disposizione proprio personale per le operazioni di pulizia manuale a supporto, ovvero delle eventuali loro variazioni che si rendessero necessarie per il manifestarsi di nuove o diverse esigenze.

4.2 PULIZIA MANUALE DEL TERRITORIO

La Società provvederà al servizio specifico di svuotamento dei cestini stradali gettacarte collocati sulle piazze e strade comunali con cadenza e nella giornata concordata con l'Amministrazione Comunale. La stessa metterà a disposizione del Comune il personale necessario alle attività di pulizia manuale dei parchi ed aree comunali oltre alla raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale.

Il servizio viene calendarizzato secondo quanto ritenuto necessario dal Comune.

4.3 PULIZIA DEI MERCATI

La Società provvederà alla pulizia dei rifiuti prodotti dalle attività mercatali. Il servizio prevede: la raccolta ed il trasporto al CRC comunale dei rifiuti prodotti dagli ambulanti e lasciati separati per frazioni merceologiche (carta e cartone, imballaggi in plastica, legno, vetro e frazione organica), il conferimento dei rifiuti raccolti presso il CRC comunale (se compatibili) ovvero presso gli impianti di conferimento, compatibilmente agli orari di apertura degli stessi, lo spazzamento manuale e/o meccanico delle superfici impegnata dal mercato.

5 GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLA TASSA RIFIUTI

Il servizio verrà eseguito secondo le seguenti modalità:

- Gestione ed implementazione della banca dati TARI della banca dati TARI;
- Redazione e postalizzazione degli avvisi di pagamento TARI (formato virtuale e cartaceo);
- Gestione dello sportello virtuale al cittadino;
- Numero verde dedicato alla cittadinanza;
- Implementazione della banca dati con tutti i dati derivanti dalla gestione puntuale.

6 ALTRI SERVIZI RESI DALLA SOCIETA'

- Gestione dei servizi amministrativi legati ai rifiuti, quali la emissione, registrazione dei formulari per l'identificazione del rifiuto;
- La tenuta dei registri di carico e scarico per tutti i rifiuti urbani prodotti sul territorio secondo normativa vigente;
- La predisposizione, compilazione del MUD;
- La compilazione della scheda rifiuti Provinciale (O.R.S.O.);
- La consulenza tecnica e amministrativa sui rifiuti urbani;
- La consulenza per la redazione dei regolamenti comunali in materia di igiene urbana;
- La fornitura di servizi ONLINE su sito internet www.servizicomunali.it per l'elaborazione statistiche sulla produzione di rifiuti, sui trasporti effettuati, ecc;
- Il sistema informativo al cittadino tramite una APP dedicata www.rumentologo.it. Questa applicazione è resa disponibile gratuitamente e fornisce informazioni sulla separazione dei rifiuti, un "dizionario" grazie al quale poter controllare quale sia il flusso corretto del bene del quale ci si voglia disfare, il calendario di raccolta, gli orari di apertura dell'Isola Ecologica, la sua ubicazione georeferenziata, specifici "allert" per ricordare il servizio di raccolta previsto per il giorno successivo;
- La tenuta dei rapporti con i consorzi degli imballaggi (COMIECO, COREPLA, COREVE, RICREA, ecc,)
- La ricerca di mercato per la cessione dei rifiuti recuperabili;
- L'accesso al controllo satellitare degli automezzi impiegati per la pulizia delle strade, ecc. operanti sul territorio del Comune tramite il sito internet dedicato;
- L'organizzazione di interventi di comunicazione Ambientale all'interno delle scuole, i laboratori didattici sui vari argomenti legati all'ambiente appositamente studiati con personale preparate e compagnia teatrale;
- Analisi, studio e progettazione di servizi ad elevato carattere innovativo;
- Forniture di contenitori e i sacchetti necessari per la raccolta dei rifiuti.

	1 Raccolta										2 Trasporto		
	1.1 Raccolta Domiciliare					1.2 Raccolta Stradale							
	1.1.1 Imballaggi in Plastica	1.1.2 Imballaggi in Carta e Cartone	1.1.3 Vetro (Multimateriale con Metalli)	1.1.4 Metalli	1.1.5 Organico	1.1.6 Secco Residuo	1.1.7 Ingombrante	1.1.8 Vegetale	1.1.9 Secco Residuo Puntuale	1.2.1 Pile esauste e farmaci scaduti	1.2.2 Contenitori stradali	1.2.3 Cimiteriali	2 Trasporto
1					S+	S				X		R	X
2	S	S		S	S+	S				X	X	R	X
3	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
4	S	S	S		S+	S				X		R	X
5	Q	Q	Q			S+				X		R	X
6	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
7	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
8	S	S	S	S	2S	2S	X	S		X		R	X
9	S3	S3	S3			S+				X		R	X
10			M			S						R	X
11	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
12	S	S	Q		S+			S				R	X
13	Q	Q	Q			S+				X		R	X
14	Q	Q	Q		S+	S						R	X
15	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
16	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
17	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
18	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
19	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
20	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
21	Q	Q	Q		S+			S				R	X
22	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
23	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
24	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
25	S3	S3	S3			S+				X		R	X
26	R	R				S+					X	R	X
27	Q	Q	Q			S				X		R	X
28	Q	Q	Q			S+				X		R	X
29	S3	S3	S3			S+				X		R	X
30	Q	Q	Q		S+			S	X			R	X
31	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
32	Q	Q	Q		S+		C	S	X			R	X
33	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X
34	S3	S3	S3			S+				X		R	X
35	Q	Q	Q		S+	S				X		R	X

LEGENDA

3S = tre volte settimana

2S = due volte settimana

S = settimanale

S+ = settimanale con integrazione estiva

ES = settimanale estivo

Q = quindicinale

M = mensile

M+ = mensile con integrazione estiva

S3 = ogni 3 settimane

R = a Richiesta

C = a Chiamata

X = servizio effettuato

36	Gorlago	Q	Q	Q		S+				S			R	X
37	Grassobbio	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
38	Grumello del Monte	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
39	Locatello	S3	S3	S3			S			X			R	X
40	Martinengo	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
41	Montello	S	S	S		S+	S			X			R	X
42	Mornico al Serio	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
43	Mozzo	Q	Q	Q		S+		C		S	X		R	X
44	Oltre il Colle	Q	Q				S+					X	R	X
45	Osio Sotto	Q	Q	Q		S+	S			X	X		R	X
46	Parzanica	M	M				S+			X	X		R	X
47	Pedrengo	Q	Q	Q		S+				S			R	X
48	Pognano	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
49	Predore	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
50	San Paolo d'Argon	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
51	Sarnico	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
52	Sedrina	Q	Q	Q		S+	S	C		X			R	X
53	Serina	Q	Q	Q		S	S	C		X			R	X
54	Solaro	Q	Q	Q		2S	S	C	C	X			R	X
55	Spirano	Q	Q	Q		S+				S	X		R	X
56	Taleggio	Q	M+	M			S+						R	X
57	Tavernola Bergamasca	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
58	Telgate	Q	Q	Q		S+				S	X		R	X
59	Torre de' Roveri	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
60	Trescore Cremasco	S	Q	Q		2S	S						R	X
61	Ubiale Clanezzo	Q	Q	Q			S+						R	X
62	Val Brembilla	Q	Q	Q		S+	S						R	X
63	Vedeseta	Q	M+	M			S+						R	X
64	Viadanica	Q	Q			S+	S			X	X		R	X
65	Vigolo	M	M				S+			X	X		R	X
66	Villongo	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
67	Zandobbio	Q	Q	Q		S+	S						R	X
68	Zanica	Q	Q	Q		S+	S			X			R	X
69	Corte Franca	3S	S			3S			ES	X			R	X

	3 Gestione centro di raccolta			4 Spazzamento e pulizia delle strade			5 Gestione Amministrativa TARI	6 Altri Servizi
	3.1 Gestione amministrativa del CRC	3.2 Gestione operativa del CRC	3.3 Servizio Ecoveicolo	4.1 Pulizia meccanizzata del territorio	4.2 Pulizia manuale del territorio	4.3 Pulizia dei mercati	5 Gestione Amministrativa TARI	6 Altri Servizi
1								X
2	X	X			X		X	X
3				X	X			X
4	X	X		X	X	X		X
5	X	X		X				X
6	X	X		X	X		X	X
7	X	X		X	X	X	X	X
8			X	X	X	X		X
9								X
10								X
11	X	X		X				X
12	X	X		X	X	X		X
13	X	X		X				X
14	X	X		X	X			X
15	X	X		X				X
16	X	X		X	X	X		X
17	X	X		X				X
18	X	X		X			X	X
19	X	X		X		X	X	X
20	X	X		X				X
21	X	X		X			X	X
22	X	X		X			X	X
23	X	X		X	X			X
24	X	X		X	X		X	X
25			X					X
26								X
27				X				X
28	X	X		X				X
29			X					X
30	X	X		X	X	X	X	X
31				X	X		X	X
32	X	X		X	X	X	X	X
33								X
34								X
35	X	X						X
36	X	X		X	X		X	X
37	X	X		X	X		X	X

LEGENDA

X = servizio effettuato

38	Grumello del Monte	X	X					X	X
39	Locatello								X
40	Martinengo	X	X		X	X	X		X
41	Montello	X	X		X				X
42	Mornico al Serio	X	X		X				X
43	Mozzo	X	X		X			X	X
44	Oltre il Colle	X	X						X
45	Osio Sotto	X	X		X				X
46	Parzanica	X	X		X			X	X
47	Pedrengo	X	X		X			X	X
48	Pognano	X	X		X				X
49	Predore			X				X	X
50	San Paolo d'Argon	X	X		X				X
51	Sarnico	X	X		X	X	X	X	X
52	Sedrina	X	X		X	X			X
53	Serina	X	X		X	X			X
54	Solaro				X	X	X		X
55	Spirano	X	X		X	X		X	X
56	Taleggio	X	X						X
57	Tavernola Bergamasca	X	X						X
58	Telgate	X	X		X	X	X	X	X
59	Torre de' Roveri	X	X		X				X
60	Trescore Cremasco	X	X	X	X				X
61	Ubiale Clanezzo	X	X						X
62	Val Brembilla	X	X		X				X
63	Vedeseta	X	X						X
64	Viadanica	X	X						X
65	Vigolo								X
66	Villongo	X	X		X		X	X	X
67	Zandobbio	X			X				X
68	Zanica	X	X		X			X	X
69	Corte Franca	X	X		X				X

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELLE INFORMAZIONI

Rapporto con i Clienti

Il modo più rapido e comodo per contattare Servizi Comunali S.p.A. è utilizzare il web, nel sito aziendale www.servizicomunali.it sono indicati tutti i contatti per inviare una segnalazione o un suggerimento per migliorare il servizio.

Chi preferisce utilizzare il telefono per chiedere informazioni, può chiamare il Call Center al numero verde gratuito 800452616, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 ed il sabato dalle 9 alle ore 12.

Gli utenti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio in forma scritta e Se la richiesta riguarda facoltà gestionali dell'Amministrazione Comunale ne verrà inviata copia all'Amministrazione Territorialmente Competente e sarà data informazione all'utente.

Le richieste ed i reclami vanno indirizzati a:

Servizi Comunali S.p.a.

Via Suardo 14 A – 24067 Sarnico BG

L'APP: IL RUMENTOLOGO per la raccolta differenziata oppure www.rumentologo.it è il nuovo strumento di comunicazione per la raccolta differenziata dei rifiuti progettato e realizzato per i Comuni Soci affidatari di servizi e per i loro cittadini. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta domiciliare dei rifiuti, dizionario dei rifiuti e orari di apertura dei centri di raccolta e la loro geolocalizzazione.

Numero verde gratuito 800.45.26.16 o numero diretto 035 914122

Sportello aperto al pubblico (Divisione ambiente e Divisione tributi)

via del Molino snc - Chiuduno

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 – il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Sede Amministrativa

Via Suardo 14A - Sarnico

Telefono: 035/914122 interno 1

e-mail: divisione.ambiente@servizicomunali.it;

infochiuduno@servizicomunali.it;

gestiontributi@servizicomunali.it;

PEC: divisione.ambiente@pec.servizicomunali.it

www.servizicomunali.it

FAC - SIMILE DI COMUNICAZIONE AL GESTORE

Spett.le

SERVIZI COMUNALI SPA

Divisione Ambiente

Via del Molino

24060 Chiuduno (BG)

Fax 035/839466

E-mail: divisione.ambiente@servizicomunali.it

OGGETTO: SEGNALAZIONE/RECLAMO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il/La sottoscritta/o cittadina/o utente residente a.....
in via Telefono cellulare..... E-mail
.....

Segnala:

Il mancato ritiro della seguente tipologia di rifiuti

.....
.....

Il mancato spazzamento stradale

.....
.....

Altro disservizio

.....
.....

il giorno..... presso la via n.civico

Resto in attesa di un vostro riscontro.

Distintamente

Firma

.....