



Seprio Patrimonio Servizi s.r.l.

**CARTA DEI SERVIZI
IGIENE AMBIENTALE
COMUNE DI TRADATE**

SERVIZI EROGATI PREVISTI NEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. opera sul territorio comunale di Tradate servendo un bacino di (dati al 31/12/2021):

Superficie del territorio comunale km² 21;

Popolazione residente n. 19.063;

Utenze Domestiche n. 8.818;

Utenze non Domestiche n. 1.360;

Personale operativo settore igiene urbana n. 16;

Personale tecnico ed amministrativo n. 4;

Mezzi satellite n. 16;

Mezzi pesanti n. 5;

Spazzatrici n. 2;

Mezzi speciali n. 4.

I servizi svolti in virtù del contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale di Tradate possono essere ricondotti alle seguenti macrocategorie:

- SERVIZIO DI SPORTELLO UTENTI;
- SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI RIFIUTI URBANI;
- SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA DI PANNOLINI/PANNOLONI
- SERVIZI A CHIAMATA/RITIRO INGOMBRANTI;
- SERVIZI DI PULIZIA E DECORO URBANO;
- CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA;
- SERVIZI ACCESSORI.

SERVIZIO SPORTELLO UTENTI

Seprio Patrimonio Servizi srl si occupa della gestione e dell'erogazione dei servizi all'utente attraverso uno sportello presente sul territorio comunale, accessibile tre giorni a settimana per complessive 12 ore. Attraverso lo sportello utenti è possibile depositare segnalazioni reclami, ritirare i kit utili alla raccolta differenziata, avanzare richiesta di accessi ai servizi di centro di raccolta e prenotare servizi di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti. Seprio Patrimonio Servizi srl si occupa inoltre della gestione del sistema automatizzato di distribuzione dei sacchetti attraverso appositi macchinari (n. 3) dotati della tecnologia utile all'organizzazione ed erogazione dei sacchetti alle utenze. Detta modalità di erogazione rende il servizio

fruibile a tutti gli utenti 24 ore su 24 garantendo un accesso facilitato e una distribuzione nel tempo della domanda che concorre a ridurre code e tempi di attesa allo sportello utenti.

Qui di seguito i kit semestrale di sacchi determinato in relazione al numero dei componenti il nucleo familiare:

FORNITURA SEMESTRALE DI SACCHI – UTENZE DOMESTICHE			
COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE	SACCHI GRIGI LT 60 ROTOLO 26 PEZZI	SACCHI GIALLI LT 120 ROTOLO 13 PEZZI	SACCHI BIO LT 10 ROTOLO DA 52 PEZZI
1	2	2	1
2	2	2	1
3	2	2	1
4	2	2	2
5	2	3	2
6	2	3	2
7	3	3	3
8	3	4	3
9	3	4	3

A norma di quanto prescritto da vigente Regolamento Comunale per le utenze domestiche è garantita la sostituzione gratuita dei contenitori effettivamente ammalorati e/o danneggiati e dunque inutilizzabili al decorrere del 7° anno dal primo ritiro gratuito.

Presso lo sportello utenti di Seprio Patrimonio Servizi e inoltre possibile acquistare, sostituire e prenotare la consegna di tutte le tipologie di contenitori impiegati per la raccolta differenziata sul territorio comunale.

La distribuzione dei sacchi per le utenze di tipo non domestico avviene esclusivamente attraverso lo sportello utenti. In relazione alla superficie ed alla categoria TARI le utenze dispongono di un budget utilizzabile per il prelievo di sacchi. Ogni ulteriore fornitura ha carattere oneroso.

Per le utenze non domestiche non è prevista alcuna fornitura gratuita di contenitori.

SACCHI E CONTENITORI

Per l'anno 2023 i prezzi, iva inclusa, in vigore per l'acquisto di sacchi e contenitori sono i seguenti:

SACCO GIALLO LITRI 120 CONFEZIONE DA N. 13 PEZZI € 1,00

SACCO GRIGIO LITRI 60 CONFEZIONE DA N. 26 PEZZI € 2,50

SACCO GRIGIO (SOLO PER LE UTENZE NON DOMESTICHE) LITRI 120 CONFEZIONE DA 26 PEZZI € 3,00

SACCO BIO LITRI 10 CONFEZIONE DA 52 PEZZI € 3,00

SACCO BIO LITRI 35 (SOLO PER LE UTENZE NON DOMESTICHE) CONFEZIONE DA 15 PEZZI € 2,50

SACCO BIO LITRI 120 (SOLO PER LE UTENZE NON DOMESTICHE) CONFEZIONE DA 20 PEZZI € 6,00

CONTENITORE DI COLORE MARRONE CAPIENZA LITRI 10 € 4,00

CONTENITORE DI COLORE MARRONE O VERDE CAPIENZA LITRI 35 € 9,00

CONTENITORE DI COLORE BIANCO CAPIENZA LITRI 40 € 15,00

CONTENITORI CARRELLATI CAPIENZA LITRI 120 DISPONIBILI NELLE COLORAZIONE BIANCO, MARRONE E VERDE € 35,00

CONTENITORI CARRELLATI CAPIENZA LITRI 1100 DISPONIBILI NELLE COLORAZIONE BIANCO, GIALLO E GRIGIO € 250,00.

COMPOSTIERA CAPIENZA LITRI 310 € 50,00.

Fanno inoltre capo allo sportello utenti i servizi di prenotazione di conferimento di rifiuti presso il Centro di Raccolta Differenziata, servizio gestito conformemente alle vigenti normative rivolto e distinto per categorie di utenze a ruolo Tari.

SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI RIFIUTI URBANI

Il territorio comunale è diviso in tre zone in ciascuna delle quali nei giorni e negli orari prestabiliti e riportati nell'apposito calendario di raccolta disponibile sul sito aziendale e nell'opuscolo in dotazione ad ogni utenza, viene effettuata la raccolta porta a porta due volte la settimana per la frazione di umido organico e settimanale per le frazioni di carta e cartone, plastica vetro e secco indifferenziato. Orari, giorni e modalità di esposizione vengono dettagliatamente descritte sia sul sito internet aziendale che nel citato opuscolo informativo, è inoltre reperibile sul sito internet copia del Regolamento Comunale di Servizio.

E' attivo un servizio di comunicazione/segnalazione delle irregolarità di volta in volta rilevate in occasione del ritiro che raggiungono l'utenza attraverso l'apposizione sul sacco/contenitore di un adesivo sul quale l'operatore descrive la specifica difformità.

Attraverso i canali di comunicazione ovvero telefonicamente contattando il servizio di call center attivo ogni mattina da lunedì a venerdì oppure a mezzo posta elettronica, è garantita agli utenti la possibilità di segnalare disservizi e/o mancati ritiri di volta in volta rilevati così da consentire al Gestore di effettuare il recupero, se dovuto e se non conseguente ad impedimenti permanenti, nelle 24 ore successive.

In occasione di festività o di particolari manifestazioni ogni variazione viene resa nota attraverso il sito internet, i cartelli luminosi presenti sul territorio e mediante l'apposizione con debito preavviso di cartelli presso il Centro di Raccolta Differenziata e lo sportello utenti.

CALENDARIO RACCOLTA PORTA A PORTA

ZONA 1

LUNEDI' DALLE ORE 06:00: CARTA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO + SECCO INDIFFERENZIATO

GIOVEDI' DALLE ORE 06:00: PLASTICA + VETRO ALLUMINIO E BANDA STAGNATA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO – SACCO ARANCIO

ZONA 2

MARTEDI' DALLE ORE 06:00: CARTA + VETRO ALLUMINIO E BANDA STAGNATA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO – SACCO ARANCIO

VENERDI' DALLE ORE 06:00: PLASTICA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO + SECCO INDIFFERENZIATO

ZONA 3

MERCOLEDI' DALLE ORE 06:00: CARTA + VETRO ALLUMINIO E BANDA STAGNATA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO – SACCO ARANCIO

SABATO DALLE ORE 06:00: PLASTICA + FRAZIONE UMIDO ORGANICO + SECCO INDIFFERENZIATO

Qui di seguito si riporta la descrizione dei servizi:

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata di carta e cartone viene eseguita una volta a settimana nei giorni e negli orari relativi alla zona di residenza. Limitatamente alle utenze di tipo commerciale è inoltre attivo un servizio aggiuntivo di ritiro che viene effettuato ogni VENERDI' a partire dalle ore 06:00.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA HA INIZIO ALLE ORE 06:00, vige l'obbligo di esposizione dei rifiuti a bordo strada ed in prossimità del civico di appartenenza la sera precedente dopo il tramonto o la mattina prima delle ore 6:00.

Per garantire il corretto riciclo della carta e del cartone occorre eliminare tutte le parti in altro materiale.

I rifiuti in carta e cartone devono essere esposti, a cura dell'utente, a bordo strada ed in prossimità del civico di residenza, opportunamente ridotti di volume e contenuti nell'apposito contenitore di colore BIANCO.

E' vietato esporre i rifiuti in carta e cartone mediante impiego di sacchi in plastica che non saranno ritirati dagli operatori addetti.

E' vietato altresì esporre i rifiuti in carta e cartone mediante impiego di contenitori di vario colore e/o dimensione.

E' possibile altresì utilizzare gli appositi contenitori carrellati di colore bianco della capienza di litri 120 ed acquistabili al prezzo di € 35,00 iva inclusa presso lo sportello utenti.

VETRO ALLUMINIO E BANDA STAGNATA

La raccolta differenziata di vetro alluminio e banda stagnata viene eseguita una volta a settimana nei giorni e negli orari relativi alla zona di residenza, nelle pagine successive è riportato il dettaglio del calendario di raccolta porta a porta. Limitatamente alle utenze di tipo commerciale è inoltre attivo un servizio aggiuntivo di ritiro che viene effettuato ogni VENERDI'.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA HA INIZIO ALLE ORE 06:00, vige l'obbligo di esposizione dei rifiuti a bordo strada ed in prossimità del civico di appartenenza la sera precedente dopo il tramonto o la mattina prima delle ore 6:00.

I rifiuti in vetro alluminio e banda stagnata devono essere esposti, a cura dell'utente, a bordo strada ed in prossimità del civico di residenza, contenuti nell'apposito BIDONCINO VERDE della capienza di litri 35.

I rifiuti in vetro alluminio e banda stagnata devono essere introdotti nel bidoncino sfusi, non contenuti in alcun tipo di sacco.

Il predetto contenitore viene consegnato a ciascun nucleo familiare c/o lo sportello utenti, la fornitura del primo contenitore è gratuita, in caso di furto e/o rottura il contenitore può essere acquistato al prezzo di € 9,00 iva inclusa.

E' vietato esporre i rifiuti in vetro alluminio e banda stagnata mediante impiego di sacchi in plastica che non saranno ritirati dagli operatori addetti.

E' vietato altresì esporre i rifiuti in vetro alluminio e banda stagnata mediante impiego di contenitori di vario colore e/o dimensione.

E' possibile utilizzare gli appositi contenitori carrellati di colore verde della capienza di litri 120 ed acquistabili al prezzo di € 35,00 iva inclusa presso lo sportello utenti.

PLASTICA

La raccolta differenziata della plastica viene eseguita una volta a settimana nei giorni e negli orari relativi alla zona di residenza.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA HA INIZIO ALLE ORE 06:00, vige l'obbligo di esposizione dei rifiuti a bordo strada ed in prossimità del civico di appartenenza la sera precedente dopo il tramonto o la mattina prima delle ore 6:00.

I rifiuti in plastica devono essere esposti, a cura dell'utente, opportunamente ridotti di volume a bordo strada ed in prossimità del civico di residenza, contenuti nell'apposito SACCO GIALLO semi trasparente marchiato "seprio ambiente" della capienza di litri 120.

I predetti sacchi vengono forniti gratuitamente a ciascuna utenza in quantità variabile in funzione del numero di componenti il nucleo familiare.

E' vietato esporre i rifiuti in plastica mediante impiego di sacchi e o contenitori di vario colore e dimensione che non saranno ritirati dagli operatori addetti.

FRAZIONE UMIDO ORGANICO

La raccolta differenziata dell'umido viene eseguita due volte a settimana nei giorni e negli orari relativi alla zona di residenza.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA HA INIZIO ALLE ORE 06:00, vige l'obbligo di esposizione dei rifiuti a bordo strada ed in prossimità del civico di appartenenza la sera precedente dopo il tramonto o la mattina prima delle ore 6:00.

I rifiuti organici devono essere esposti, a cura dell'utente, a bordo strada ed in prossimità del civico di residenza, contenuti nell'apposito sacchetto biodegradabile marchiato "seprio ambiente" della capienza di litri 10, introdotto nell'apposito bidoncino stradale di colore marrone.

I predetti sacchi vengono forniti gratuitamente a ciascuna utenza in quantitativo variabile in funzione del numero di componenti il nucleo familiare.

Tutti i sacchetti hanno una stampigliatura riportante l'anno di produzione e hanno una durata di massimo un anno.

Il contenitore stradale della capienza di litri 10 e di colore marrone viene consegnato a ciascun nucleo familiare c/o lo sportello utenti, la fornitura del primo contenitore è gratuita, in caso di furto e/o rottura il contenitore può essere acquistato al prezzo di € 4,00 iva inclusa.

Presso lo sportello utenti è inoltre possibile acquistare il bidoncino stradale di colore marrone della capienza di litri 35 al costo di € 9,00 iva inclusa oppure il contenitore carrellato di colore marrone della capienza di litri 120 al prezzo di € 35,00 iva inclusa.

BIDONCINO AREATO PER LA FRAZIONE UMIDO ORGANICO

Per le UTENZE DOMESTICHE, è possibile provvedere al ritiro c/o lo sportello utenti del BIDONCINO AREATO. Si tratta di un contenitore della capienza di 10 litri da utilizzare esclusivamente in casa che viene consegnato gratuitamente a ciascun nucleo familiare. La particolare struttura forata del contenitore è utile a ridurre il peso della frazione organica, ad impedire la formazione di liquami sul fondo del bidoncino e diminuire conseguentemente in modo sostanziale la formazione di odori ed il proliferare di insetti. I sacchetti biodegradabili forniti sono di dimensione appositamente studiata per questi contenitori. Il bidoncino areato non deve essere utilizzato per l'esposizione dell'umido a bordo strada.

E' vietato esporre i rifiuti organici mediante impiego di contenitori di vario colore e/o dimensione che non saranno ritirati dagli operatori addetti.

RESIDUO SECCO INDIFFERENZIATO

La raccolta differenziata della frazione secco indifferenziato viene eseguita una volta a settimana nei giorni e negli orari relativi alla zona di residenza.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA HA INIZIO ALLE ORE 06:00, vige l'obbligo di esposizione dei rifiuti a bordo strada ed in prossimità del civico di appartenenza la sera precedente dopo il tramonto o la mattina prima delle ore 6:00.

I rifiuti indifferenziati costituiscono la frazione non recuperabile degli scarti urbani, è bene dunque prestare attenzione a ciò che viene introdotto all'interno del sacco. Questi rifiuti devono essere esposti, a cura dell'utente, a bordo strada ed in prossimità del civico di residenza, obbligatoriamente contenuti nell'apposito SACCO GRIGIO semitrasparente marchiato "sepio ambiente" della capienza di litri 60.

I predetti sacchi vengono forniti gratuitamente a ciascuna utenza in quantitativo variabile in funzione del numero di componenti il nucleo familiare.

All'interno del sacco grigio non è possibile inserire rifiuti contenuti in altri sacchi, il contenuto del sacco grigio deve essere sfuso.

Non è possibile impiegare alcun tipo di contenitore da esporre, i sacchi devono essere raccolti singolarmente dall'operatore addetto al fine di garantire la possibilità di effettuare un puntuale controllo della conformità del contenuto degli stessi. I sacchi con contenuto non conforme non vengono ritirati dagli operatori.

Periodicamente, in collaborazione con il Comando Polizia Locale, verranno eseguiti appositi sopralluoghi volti a garantire la corretta differenziazione dei rifiuti e saranno segnalate eventuali anomalie. Si informa che il mancato rispetto delle Regole della raccolta differenziata comporta l'emissione delle relative sanzioni amministrative ai sensi del vigente Regolamento Comunale.

E' dunque vietato esporre i rifiuti indifferenziati mediante impiego di contenitori di vario colore e/o dimensione che non saranno ritirati dagli operatori addetti.

SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA DI PANNOLINI E PANNOLONI

Questo servizio, compreso nella quota annuale TARI, viene erogato alle utenze nel cui nucleo familiare sono presenti anziani, diversamente abili oppure neonati (fino ai 3 anni di età) che necessitano di utilizzare pannolini o pannoloni.

La raccolta di detto materiale avviene una volta a settimana ed è prevista la consegna gratuita di appositi sacchi. L'accesso al servizio avviene mediante compilazione dell'apposito modulo di richiesta disponibile sul sito internet del Gestore oppure presso lo sportello utenti.

SERVIZI A CHIAMATA / RITIRO INGOMBRANTI

Il servizio, erogato in forma gratuita alle utenze over 75 ed al prezzo di € 30 iva inclusa alle restanti utenze, viene svolto su prenotazione e prevede il ritiro mediante esposizione al piano stradale di materiale

ingombrante. Il servizio viene effettuato previo appuntamento ed è prenotabile contattando telefonicamente il Gestore.

SERVIZI DI TRASPORTO VERSO GLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO

La società dispone di tre camion compattatori che vengono dislocati sul territorio in occasione dei servizi di raccolta porta a porta dei rifiuti differenziati e che vengono poi direttamente trasportati all'impianto di trattamento. Per la gestione dei rifiuti stoccati presso il Centro di Raccolta di Via Saporiti; Seprio dispone invece di un camion con rimorchio dotato di sistema di aggancio di cassoni scarrabili. La società si occupa del trasporto di tutte le frazioni di rifiuti conferibili presso il centro di raccolta differenziata ad esclusione dei RAEE, ritirati da operatori terzi nell'ambito del circuito nazionale del Consorzio Nazionale CDCRAEE e dei rifiuti pericolosi (toner, vernici, solventi ecc...).

Allo stato attuale Seprio è strutturata per provvedere autonomamente all'esecuzione di tutti i servizi ambientali forniti agli utenti.

SERVIZI DI PULIZIA E DECORO URBANO

L'azienda provvede mediante l'impiego di n. 2 macchine operatrici con ausilio, ove necessario, di uomo a terra con soffiatore, alla pulizia periodica di tutte le strade comunali accessibili e con idonea pavimentazione. E' garantito il passaggio con cadenza differente, mensile, quindicinale o settimanale, in funzione del contesto specifico di ciascuna via e delle relative esigenze territoriali.

Fa inoltre capo al Gestore il servizio di assistenza nella raccolta delle foglie nel periodo autunnale. Il servizio di raccolta foglie viene affidato ad aziende terze e la copertura del costo non è incluso nel Piano Economico Finanziario.

Il Gestore provvede inoltre ad effettuare il servizio di vuotatura dei cestini stradali (circa 350) presenti sul territorio comunale. Detta attività prevede interventi quotidiani nelle zone ad alta intensità di passaggio pedonale e settimanale negli anelli più periferici e meno frequentati.

Il servizio di pulizia e decoro include inoltre la mappatura per la rilevazione e bonifica dei siti di abbandono incontrollato di rifiuti fornendo ausilio al Comando di Polizia Locale.

CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. è proprietaria di un Centro di Raccolta Differenziata situato sul territorio comunale a pochi passi dalla sede operativa aziendale e dallo sportello utenti che viene messo a disposizione del bacino di utenti TARI di Tradate. L'accesso è garantito, nei giorni ed orari di apertura, a tutte le utenze mediante un sistema automatizzato di controllo degli accessi che rileva l'abilitazione all'ingresso attraverso la lettura del CF dalla Carta Regionale dei Servizi per le utenze domestiche tradatesi. L'accesso alle utenze

non domestiche è regolamentato conformemente alle vigenti Leggi in materia ed avviene in giorni dedicati previa prenotazione del servizio. Ogni informazione è reperibile sull'opuscolo informativo e sul sito internet aziendale.

Presso il Centro di Raccolta Differenziata è possibile conferire i rifiuti autorizzati dal DL 208/2008 e non oggetto di raccolta domiciliare. Nei giorni e negli orari di apertura il Centro è presidiato da personale aziendale debitamente formato (n. 2 operatori) ed impegnato nel fornire assistenza alle operazioni di conferimento da parte degli utenti avventori. Il sito è strutturato per rispondere alle prescrizioni normative vigenti in materia di salute pubblica volte al contenimento degli odori e della proliferazione di insetti. E' attivo un sistema automatizzato di riconoscimento degli utenti in ingresso, di pesatura in entrata ed in uscita nonché di inserimento del quantitativo di materiale conferito nell'anagrafica utenti gestita da Seprio Patrimonio Servizi. Detta rilevazione consente al gestore di accedere ad informazioni statistiche utili a rendere il servizio taylormade rispetto alle esigenze territoriali.

ORARI DI APERTURA:

Il Centro di Raccolta è aperto nei seguenti giorni ed orari:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
MATTINO	8:00 12:00	CHIUSO	8:00 12:00	8:00 12:00	8:00 12:00	8:00 12:00	8:00 12:00
POMERIGGIO	CHIUSO	CHIUSO	13:30 16:30	13:30 16:30	13:30 16:30	13:30 16:30	CHIUSO

ALTRI SERVIZI

Fanno parte dei servizi di igiene ambientale le attività qui di seguito descritte:

- **COMPOSTAGGIO DOMESTICO.** Detta attività a cui gli utenti accedono mediante compilazione di un modulo apposito, prevede la consegna in comodato d'uso gratuito di una compostiera da giardino attraverso la quale esercitare la pratica del compostaggio domestico. Sono previsti controlli a campione in collaborazione con la Polizia Locale. E' inoltre concessa una riduzione TARI per le utenze che aderiscono alla campagna di compostaggio domestico.
- **RACCOLTA FARMACI.** Il Gestore posiziona un apposito contenitore per la raccolta dei farmaci scaduti presso le Farmacie del territorio (n. 6) ed i centri commerciali (n.1) provvedendo alla vuotatura con cadenza settimanale.
- **RACCOLTA PILE ESAUSTE.** Il Gestore posiziona appositi contenitori presso scuole edifici pubblici e rivenditori convenzionati (complessivi n. 31 punti di conferimento) all'interno dei quali è possibile conferire le pile esaurite. Detti contenitori vengono vuotati a settimane alterne.
- **RACCOLTA SIRINGHE.** Seprio Patrimonio Servizi coordina ed organizza la raccolta delle siringhe abbandonate e mette, inoltre, a disposizione del territorio attraverso la propria Farmacia Comunale, un apposito contenitore per la raccolta delle siringhe usate.
- **VIGILANZA ECOLOGICA.** Detto servizio prevede l'assistenza al Vigile Ecologico nelle operazioni di verifica e recupero di sacchi abbandonati, attività volta ad individuare eventuali trasgressori.
- **PULIZIA MERCATO SETTIMANALE.** Rientra tra le attività in capo al Gestore il servizio di organizzazione della raccolta dei rifiuti prodotti in occasione del mercato settimanale ordinario nonché la pulizia manuale e meccanizzata del piazzale al termine del mercato stesso (n. 54 servizi/anno).

- **CONSEGNA A DOMICILIO.** E' attivo il servizio di consegna a domicilio di sacchi e kit per la raccolta differenziata rivolto alle utenze over 75, ai diversamente abili ed effettivamente impossibilitati a provvederle autonomamente al reperimento.
- **FIERE FESTE E MANIFESTAZIONI.** Seprio Patrimonio Servizi s.r.l. garantisce la propria collaborazione nel fornire in comodato d'uso alle associazioni culturali del territorio i contenitori necessari a garantire la corretta raccolta di rifiuti in occasione di fiere sagre e feste cittadine occupandosi, inoltre, della pulizia manuale e meccanizzata dei siti al termine delle stesse. Questo servizio viene svolto mediamente in occasione di tutte le fiere e manifestazioni programmate sul territorio (circa 15 interventi l'anno).
- **RACCOLTA RIFIUTI AREE CIMITERIALI.** Il Gestore provvede settimanalmente alla raccolta dei rifiuti urbani presenti nelle apposite aree di raccolta presso i Cimiteri Cittadini.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato da fattori fondamentali:

- Continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza e il livello di prestazione delle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- erogazione dei servizi pubblici con continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, che collaborare al miglioramento dello stesso. A tale riguardo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla legge 7/8/90 n. 241;
- rapporto gestore utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione nel rispetto del codice etico anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti
- qualità del servizio e sostenibilità rendendo un servizio efficiente ed efficace contribuendo attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti di autorità pubblica.

I livelli della qualità dei servizi erogati sono rilevabili attraverso i seguenti indicatori:

- Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio
- Tempi di risposta alle richieste di variazione di cessazione del servizio
- Tempi di consegna delle attrezzature per la raccolta
- Tempi di risposta motivata a reclami scritti
- Tempi di risposta motivata a richieste scritte di informazioni
- Tempi di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- Tempo di rettifica degli importi non dovuti
- Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi
- Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Puntualità del servizio di raccolta e trasporto
- Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra riempiti
- Durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto
- Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- Durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio strade.

Agli utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità ambientale delle prestazioni (standard) secondo i parametri di cui al comma 3.1 de TQRIF ARERA.

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quantomeno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni/richieste scritte e quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazione e la data di invio della risposta all'utente, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta della mail o di altro strumento telematico. Seprio svolge i propri servizi garantendo un riscontro certo alle segnalazioni pervenute in un tempo medio di 24/48 ore.

SERVIZI EROGATI NON PREVISTI NEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO

RACCOLTA FOGLIE: Si richiama quanto descritto nel capitolo SERVIZI DI PULIZIA E DECORO URBANO per precisare che nel Piano Economico Finanziario sono accantonate somme per complessivi € 10.000,00 oltre iva a copertura dei costi di spazzamento in occasione del periodo di raccolta foglie ed in ausilio alle ditte specializzate incaricate dal Gestore. I costi relativi alle restanti lavorazioni consistenti in raccolta, trasporto e avvio a trattamento del materiale c/o impianti autorizzati trovano copertura in apposite Determinazioni di Impegno di Spesa a carico del Comune per il quale il Gestore si occupa di affidare e coordinarne lo svolgimento delle attività. autunnale.

RECUPERO RIFIUTI URBANI ABBANDONATI: nel Piano Economico Finanziario sono accantonate somme per complessivi € 8.000,00 oltre iva a copertura dei costi di detto servizio. Ogni ulteriore costo trova copertura in apposita Determinazione di Impegno di Spesa di volta in volta concordata con il Comune.

RECUPERO RIFIUTI SPECIALI, PERICOLOSI E BONIFICA DI SITI: il Piano Economico Finanziario non contempla alcuna di dette attività che sono tuttavia coordinate dal Gestore il quale fornisce supporto al Comune a pagamento. Il costo di detto servizio è determinato di volta in volta in relazione all'attività da svolgere. Il Gestore si avvale di aziende terze specializzate e munite delle debite autorizzazioni.