



SIVE

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

S.I.VE. SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA s.r.l.

Sede Legale: Via Argine n°12 - 37045 Legnago (VR)

Sede Amministrativa: Via Argine n°12 - 37045 Legnago (VR)

Sede Operativa Servizi Igiene Ambientale: Cerea via Firenze, 21 (ZAI Cerea)

Sede Operativa Servizi Igiene Ambientale: Cologna Veneta via Veneto, 4

Ufficio per il Pubblico: Legnago via Argine 12

Tel. N. Verde 800 114488

Tel. 0442/600515 - Fax 0442/628619

Ufficio per il Pubblico: Cerea via Gandhi, 8/A

Tel / Fax: 0442/30345

Ufficio per il Pubblico: Cologna Veneta Piazza Capitaniato, 1

Tel / Fax: 0442/413527

E-mail: sive@sivevr.it

sive@pec.sivevr.it

C.F. e P. IVA 03550380236

1. PREMESSA

Lo smaltimento dei rifiuti si è via via tramutato in uno dei maggiori problemi della nostra epoca.

Anche le abitudini di noi cittadini, sono cambiate: sempre più indaffarati e frettolosi abbiamo poca cura dell'ambiente che ci circonda.

I nodi irrisolti dello sviluppo delle società moderne sono comuni: emergenza rifiuti, traffico caotico, inquinamento acustico ed atmosferico, degrado ecc.

L'emergenza rifiuti è uno dei problemi più seri ed impellenti da affrontare.

Negli ultimi 20 anni la produzione di rifiuti nel nostro paese è triplicata, portando repentinamente all'esaurimento dei siti predisposti per lo smaltimento finale (le discariche controllate).

Non esistendo al momento né la possibilità di continuare ad aprire nuove discariche, né rimedi miracolosi, la soluzione va ricercata nella collaborazione fra produttori di beni, consumatori ed aziende di igiene ambientale.

Tramite un rapporto di sempre maggiore collaborazione **S.I.V.E.** intende raggiungere, e magari anche superare, gli obiettivi prefissati di riduzione dei quantitativi di rifiuto da raccogliere e smaltire, nonché di ottimizzare la qualità del rifiuto proveniente dalle raccolte differenziate, aumentando così la percentuale effettivamente recuperata.

La Carta dei Servizi risponde ad un preciso obbligo di legge, anche se noi di **S.I.V.E.** preferiamo considerarla uno strumento che certifichi la qualità dei servizi offerti all'utenza. La regola a cui ci ispiriamo è quella cosiddetta "delle tre R":

RIDURRE - la quantità di rifiuto prodotte.

RICICLARE - potenziando le raccolte differenziate ottimizzandone la qualità.

RECUPERARE - materie prime dalle raccolte differenziate.

Si tratta di una delle più grandi sfide degli anni duemila.

Una sfida cui, con l'aiuto e l'impegno di tutti, **S.I.V.E.** si attrezza a far fronte.

Normativa di riferimento

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi".
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165", recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto legislativo 5 febbraio 1997, n°22, "Smaltimento rifiuti industriali e civili" — Aspetti generali. Smaltimento rifiuti industriali e civili – "Recupero, riciclaggio e riutilizzo" e successive modifiche ed integrazioni.
- Direttiva CE 26 Aprile 1999, n° 31: "Smaltimento rifiuti industriali e civili" - Aspetti generali.
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n°152: "Norme in materia ambientale".

e successive modifiche ed integrazioni.

- **REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI**, approvato dai Comuni ed Enti Pubblici Soci.

2. PRESENTAZIONE

CHI SIAMO

S.I.V.E. Servizi Intercomunali Veronapianura S.r.l. è una società a totale partecipazione pubblica, costituitasi nel dicembre 2005, per svolgere il servizio integrato di igiene ambientale nei Comuni aderenti alla società.

Compito di **S.I.V.E.** è quello di garantire le attività di spazzamento, raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti solidi urbani (RSU) e dei rifiuti speciali, non pericolosi, assimilati agli urbani (RSNP), informazione ambientale, gestione Tariffa-Tributo per il servizio di igiene Urbana e raccolta RSU.

COSA FACCIAMO

S.I.V.E. si applica nella gestione delle varie tipologie di raccolta dei rifiuti, nella valorizzazione dei materiali riciclabili, nel servizio di spazzamento per una città più pulita, nel recupero dei rifiuti compostabili, nei controlli a tutela dell'ambiente.

I programmi di sviluppo dell'azienda vengono portati avanti senza perdere di vista l'efficienza gestionale che consente di mantenere sotto controllo l'equilibrio costi-ricavi, rispettando i bilanci di previsione ed assicurando un'equa politica tributaria.

Una città più pulita significa una natura più viva e maggiore benessere per la cittadinanza.

DOVE SIAMO

La struttura logistica di **S.I.V.E.** è così articolata:

Sede Legale e Amministrativa	Via Argine, 12— Legnago;
Ufficio per il pubblico	Via Argine, 12— Legnago;
Ufficio per il pubblico	Via Gandhi, 8/A — Cerea;
Ufficio per il pubblico	Piazza Capitaniato , 1 — Cologna Veneta;
Sede Operativa, Deposito automezzi raccolta rifiuti	Via Firenze — Cerea; Via Veneto — Cologna Veneta;

LA STRUTTURA OPERATIVA

La struttura operativa è così costituita:

- 61 dipendenti (al 16/12/2013)
- 51 mezzi in dotazione (al 16/12/2013) (autocompattatori, scarrabile, vasche ribaltabili, spazzatrici stradali, motocarri ecc.)

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da **S.I.V.E.** si basa sul principio di eguaglianza degli utenti.

Le regole relative ai rapporti con gli utenti sono eguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione, ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di utenti omogenee.

Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

IMPARZIALITA'

Nei confronti degli utenti l'Azienda è tenuta a mantenere criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Viene garantito un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di coordinatori addetti alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, e dall'esistenza di un collegamento tra questi coordinatori ed i responsabili aziendali.

PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Nello svolgimento delle proprie attività **S.I.V.E.** garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente. **S.I.V.E.** garantisce inoltre l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità che assicuri la soddisfazione del cittadino.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

S.I.V.E., nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro fabbisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Questo capitolo è personalizzato per ciascun Comune od Ente Pubblico Socio.

Vedi allegati per singoli Comuni.

5. COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

S.I.V.E. acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato.

A tale scopo sono attivi i seguenti **UFFICI PER IL PUBBLICO:**

LEGNAGO

Via Argine, 12

Numero verde 800 114488

Tel: 0442 / 600515 Fax: 0442 / 628619

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 9,00 alle 12,30

Martedì – Giovedì dalle 14,00 alle 17,00

CEREA

Via Gandhi, 8/A

Tel e Fax 0442 / 30345

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì – Mercoledì dalle 14.00 alle 17.00

Martedì – Giovedì dalle 9.00 alle 12.30

COLOGNA VENETA

Piazza Capitaniato , 1

Tel: 0442 / 413527

Orari di apertura al pubblico:

Martedì dalle 15,30 alle 17,30

Mercoledì dalle 10,30 alle 12,30

In caso di festività infrasettimanali gli uffici per il pubblico rimarranno CHIUSI.

Sul sito aziendale www.sivevr.it è disponibile e scaricabile pressoché la totalità della documentazione di riferimento per ciascun Comune servito, ed in particolare :

Regolamento per l'applicazione del tributo (*)

Modulistica per l'iscrizione delle utenze domestiche - non domestiche (*)

Calendario dei servizi domiciliari della raccolta differenziata

Orari di apertura degli ecocentri

() per i Comuni per i quali SIVE gestisce la tariffa-tributo*

INFORMAZIONE AL CLIENTE

S.I.VE. utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cliente sia informato su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo.

Tali strumenti sono:

A. Servizio Informazione Utenti (tel.: Numero Verde 800114488)

- favorisce informazioni sui servizi erogati
- indica orari di apertura degli Ecocentri
- accoglie reclami e le segnalazioni di disservizi
- accoglie le richieste di servizio per la raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti e beni durevoli

E' possibile inviare messaggi anche di posta elettronica all'indirizzo e-mail : sive@sivevr.it

[**sive@pec.sivevr.it**](mailto:sive@pec.sivevr.it)

B. Materiale Informativo

S.I.VE. predispone opuscoli inerenti i servizi erogati, contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al “come” e al “dove” collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza dell'ambiente. Detti opuscoli sono recapitati al domicilio del cliente o sono a disposizione presso la sede e/o gli Ecocentri.

C. Campagne Promozionali – Informative

Le attività di promozione e sensibilizzazione sul servizio di igiene urbana vengono attualmente svolte con strumenti tradizionali (depliant, affissioni, mass-media ecc.).

S.I.VE. si impegna una volta l'anno a comunicare agli utenti le variazioni sui calendari di raccolta con specifiche comunicazioni presso il domicilio degli utenti, o mirate nelle zone interessate.

TARIFFA

Per i Comuni che usufruiscono di tale servizio, la Tariffa di Igiene Ambientale (T.I.A.), e dal 1/1/2013 TARES, è approvata dagli organi degli stessi Comuni e applicata da **S.I.V.E.** attraverso l'emissione periodica di avvisi di pagamento.

Il pagamento dei bollettini allegati agli avvisi può essere effettuato presso tutti gli uffici postali e, nel caso di utilizzo di MAV, presso le banche convenzionate.

Gli utenti sono tenuti a presentare la Denuncia Unica secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale presso gli uffici per il pubblico.

Le regole per la presentazione della Denuncia Unica sono le seguenti:

	Utenza Domestica	Utenza Non Domestica
Chi firma la denuncia	Il Titolare o un Familiare	Il Titolare o un Delegato
Documenti da esibire	- Un documento valido - Codice Fiscale	- Planimetria (in copia) - Iscrizione/cancellazione CCIAA
Dati da fornire	- estremi catastali - Superficie mq abitazione - N° degli occupanti	- estremi catastali - Superficie mq per tipologia - Attività (settore merceologico)

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per essere aggiornata sui giudizi degli utenti riguardo al servizio reso, **S.I.V.E.** potrà effettuare periodicamente delle rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Sulla base dei risultati sintetici ed analitici di queste rilevazioni o delle loro comparazioni con quelli relativi ad indagini effettuate in periodi precedenti, **S.I.V.E.** si impegna a definire progetti di miglioramento.

Questi progetti prevedono la definizione di obiettivi specifici, il cui raggiungimento viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori. **S.I.V.E.** si impegna inoltre ad effettuare un'analisi delle cause dei reclami per attivare azioni di miglioramento del servizio erogato.

TRASPARENZA

Considerato che la messa a punto e la piena attuazione della Carta dei Servizi necessita di un costante processo di aggiornamento e miglioramento, **S.I.V.E.** promuoverà la collaborazione con le Associazioni locali (comitati di quartiere, commercianti, industrie, ambientalisti ecc.) con funzioni consultive, con i seguenti obiettivi:

- verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini sui servizi aziendali;
- discussione su piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione dei servizi aziendali per una sempre maggiore soddisfazione degli utenti;
- esami dei reclami degli utenti.

6. TUTELA DEGLI UTENTI

Per assicurare la completa tutela degli utenti **S.I.V.E.** ha posto in essere le seguenti attività.

RECLAMI

Le violazioni dei principi contenuti nella presente Carta, possono essere denunciati presso l'ufficio per il pubblico. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio per il pubblico possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro 30 giorni **S.I.V.E.** riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata sulla base delle variazioni del quadro normativo di riferimento ed in base alle indicazioni risultanti dall'applicazione della Carta stessa.

Eventuali revisioni finalizzate ad una maggiore efficienza ed efficacia del servizio offerto saranno divulgate in seguito e gli utenti saranno informati tramite gli adeguati canali d'informazione.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - **COMUNE DI BONAVIGO**

S.I.V.E. nel Comune di Bonavigo svolge i seguenti servizi:

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI (FSRSU)

La raccolta porta a porta della frazione SECCA avviene con frequenza quindicinale come indicato nel calendario di seguito riportato. I rifiuti vengono conferiti dagli utenti in sacchi trasparenti di fronte alla propria abitazione, la sera dopo le ore 21.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00.

Solo per le multiutenze (condomini, uffici pubblici, scuole, case di riposo, ecc.) è prevista la fornitura di bidoni da 240 lt e/o cassonetti stradali.

Calendario servizio raccolta rifiuto SECCO

Descrizione	RACCOLTA SECCO
Bonavigo	MERCOLEDI

RACCOLTA RIFIUTO UMIDO (FORSU)

La raccolta porta a porta avviene con frequenza bisettimanale come indicato nel calendario di seguito riportato. I rifiuti racchiusi in sacchetti compostabili vengono conferiti dagli utenti negli appositi secchielli in dotazione di fronte alla propria abitazione, la sera dopo le ore 21.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00.

Calendario servizio raccolta differenziata UMIDO

Descrizione	RACCOLTA UMIDO
Bonavigo	MARTEDI' SABATO

In caso di festività infrasettimanali, la raccolta potrà essere anticipata o posticipata di un solo giorno.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI e BENI DUREVOLI

Ogni utente può conferire i propri rifiuti ingombranti e beni durevoli al servizio di raccolta porta a porta previo appuntamento concordato telefonicamente (Numero verde 800 114488).

Il ritiro di rifiuti ingombranti e beni durevoli avverrà presso l'abitazione dell'utente per la quantità massima di 3 pezzi (ogni raccolta).

La frequenza del servizio è mensile.

SPAZZAMENTO STRADALE

S.I.V.E. provvede alla pulizia delle strade e delle piazze cittadine mediante spazzamento meccanizzato, sono previsti n° 7 (SETTE) interventi annuali. La durata di ciascun intervento è prevista di 6 ore (un intero turno lavorativo).

I giorni di intervento saranno determinati in accordo con i competenti Uffici Comunali, al fine di garantire una migliore flessibilità e copertura per feste o altri avvenimenti nel Comune.

Ulteriori interventi non programmati potranno essere richiesti dal Comune in caso di eventi eccezionali.

SERVIZI AREE PUBBLICHE SPECIALI

S.I.V.E. provvederà al servizio, limitatamente alla raccolta e trasporto, dei rifiuti cimiteriali (non sono previsti i rifiuti provenienti dalle esumazioni). Nel periodo di Ognissanti il servizio verrà adeguatamente potenziato secondo le necessità. In ogni sito verranno posati appositi contenitori.

SERVIZI PER MERCATI E FESTE

SIVE provvede alla pulizia dei mercati settimanali di Bonavigo ed Orti.

Per manifestazioni (sagre rionali o delle frazioni, concerti di piazza, manifestazioni pubbliche ecc.) **S.I.V.E.** provvede alla fornitura di appositi contenitori per la suddivisione SECCO/UMIDO e altre possibili tipologie di rifiuto (CARTA / PLASTICA / VETRO), ed allo svuotamento dei contenitori stessi secondo necessità.

In caso di eventi straordinari segnalati dall'Amministrazione a **S.I.V.E.** , la stessa provvederà ad effettuare gli interventi richiesti.

TUTELA DELL'AMBIENTE: RECUPERO E SICUREZZA

S.I.V.E. effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materie prime secondarie recuperate in quanto suscettibili di riutilizzo e raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

Raccolta differenziata CARTA / PLASTICA / VETRO / VERDE / BENI DUREVOLI / RUP

Il servizio di raccolta delle frazioni recuperabili è così articolato:

Carta	raccolta porta a porta in pacchi, con frequenza ogni 15 giorni	VENERDI
Plastica / Lattine	raccolta porta a porta con sacchi trasparenti, con frequenza ogni 15 giorni	VENERDI
Vetro	raccolta porta a porta con bidoni da 120 lt, frequenza mensile	MERCOLEDI
Verde	raccolta porta a porta con sacchi trasparenti o con fascine legate, con frequenza diverso nei vari periodi dell'anno: Settimanale Aprile-Maggio-Giugno-Luglio-Agosto-Settembre-Ottobre Quindicinale Febbraio-Marzo-Novembre Mensile Gennaio-Dicembre	LUNEDI
Beni Durevoli	il ritiro porta a porta dei rifiuti ingombranti e dei beni durevoli sarà effettuato su richiesta previa prenotazione al n° VERDE 800 114488. La frequenza del servizio è mensile.	
Altri servizi raccolta:	RUP Pile, Farmaci, T e/o F raccolta da contenitori stradali disposti sul territorio comunale o con l'ecofogone .	

Raccolta differenziata con ECOFURGONE

Si prevede la raccolta porta a porta di rifiuti diversi da ingombranti e beni durevoli con un apposito ECOFURGONE, che effettua servizio domiciliare a frequenza mensile.

Di seguito vengono elencati i rifiuti raccolti con tale servizio:

- * Pile a stilo, rettangolari e a bottone
- * Farmaci scaduti (senza scatola e foglio illustrativo)
- * T e/o F (contenitori e prodotti chimici domestici)
- * Batterie di auto e moto
- * Batterie di cellulari PC ...
- * Olio esausto alimentare
- * Olio esausto minerale
- * Piccoli elettrodomestici (ferri da stiro, frullatori, ...)
- * Piccole TV, monitor, radio, Hi-Fi, ...
- * Computer, stampanti, fax, scanner, ...
- * Cartucce esaurite e toner
- * Tubi fluorescenti (neon) e lampade a basso consumo
- * Contenitori in vetro di grandi dimensioni (damigiane, ...)
- * Rottami ferrosi e altri metalli (non oltre 20 Kg)

Il ritiro di tali rifiuti avverrà presso l'abitazione dell'utente, la frequenza del servizio è mensile.

I rifiuti dovranno essere esposti il mattino del giorno di raccolta entro le ore 9

Nel servizio non saranno ritirati rifiuti ingombranti e beni durevoli (divani, materassi, mobili, frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, ...) per i quali è previsto il servizio su chiamata.

Standard di qualità dei servizi erogati (quadro comparativo)

Qui di seguito vengono esplicitati gli standard dei servizi erogati con gli indicatori per la verifica della qualità del servizio.

Raccolta rifiuti urbani differenziati SECCO/UMIDO

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Per una programmazione efficace del servizio di raccolta differenziata SECCO/UMIDO e delle altre raccolte, non è mai prevista la raccolta di più frazioni nello stesso giorno.	- sacchetti trasparenti per il SECCO - secchiello per l'UMIDO (è previsto l'uso dei sacchetti compostabili)	Raccolta monoutenza: - frequenza SECCO Quindicinale MERCOLEDÌ - frequenza UMIDO Bisettimanale MARTEDÌ - SABATO	Modalità di esposizione : - sacchetti trasparenti per il SECCO - secchiello da 25 lt per l'UMIDO (è previsto l'uso dei sacchetti compostabili)
1.2 ORARIO RACCOLTA Orario di raccolta che intralci il meno possibile il traffico.		Raccolta a partire dalle ore 5.00 A.M.	Fascia oraria per zona in funzione delle tipologie di territorio
2 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta rifiuti urbani differenziati	N° di sacchi raccolti oppure secchielli / bidoni / cassonetti svuotati N° di sacchi raccolti oppure bidoni / secchielli / cassonetti da svuotare secondo programma.	Percorso programmato giornalmente nel calendario settimanale di raccolta.	Si garantisce il recupero dei secchielli/bidoni non svuotati per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero dei secchielli / bidoni non svuotati per disservizio, in caso di segnalazione tempestiva (prima delle 10.30 am) entro il giorno stesso oppure entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione.
3 Tutela ambientale			
3.1 SMALTIMENTO SECCO Modalità di smaltimento in discarica (Frazione SECCA) dei rifiuti che rispettino l'ambiente.	Modalità di smaltimento dei rifiuti urbani differenziati (SECCO) non recuperabile.	Il trattamento avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, nazionale e comunitaria. Tutto il rifiuto viene avviato all'impianto Integrato di Selezione e Trattamento sito in Loc. Torretta. - Il rifiuto differenziato SECCO non recuperabile viene stoccato definitivamente in discarica	
3.2 RECUPERO UMIDO Modalità di recupero presso apposito impianto di compostaggio – digestione anaerobica (Frazione UMIDA) dei rifiuti putrescibili.	Modalità di recupero dei rifiuti urbani differenziati (UMIDO).	Il trattamento ed il recupero avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, nazionale e comunitaria. Tutto il rifiuto viene avviato ad impianti di produzione di Compost di Qualità o digestione anaerobica. Il rifiuto differenziato UMIDO viene avviato ad impianti di produzione di compost di qualità per la produzione di ammendante compostato da riutilizzare in agricoltura.	

Raccolta differenziata CARTA porta a porta

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 RACCOLTA CARTA PORTA/PORTA Viene garantita la raccolta porta a porta della carta esposta dagli utenti.		Frequenza raccolta : ogni 15 giorni come da calendario VENERDI .	Esposizione in pacchi o sacchetti di carta.
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata CARTA.	N° utenze servite / N° utenze da servire. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .		Si garantisce il recupero della carta non raccolta per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero della carta non raccolta per disservizio, in caso di segnalazione tempestiva (prima delle 10.30 am) entro il giorno stesso oppure entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione.
3.Tutela ambientale			
3.1 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio, in genere convenzionati con CONAI.		Tutto il cartone-carta viene avviato a recupero di materia presso piattaforme autorizzate.	

Raccolta differenziata PLASTICA-LATTINE (Alluminio e banda stagnata)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 RACCOLTA PLASTICA/LATTINE PORTA/PORTA Viene garantita la raccolta porta a porta della plastica e lattine esposta dagli utenti.		Frequenza raccolta : ogni 15 giorni come da calendario VENERDI .	Esposizione in sacchetti trasparenti
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata PLASTICA	N° utenze servite / N° utenze da servire. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .		Si garantisce il recupero della plastica non raccolta per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero della plastica non raccolta per disservizio, in caso di segnalazione tempestiva (prima delle 10.30 am) entro il giorno stesso oppure entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione.
3.Tutela ambientale			
3.1 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio convenzionati .	Modalità di recupero di PLASTICA	Tutta la PLASTICA è avviata a recupero di materia. IMPIANTI DI RECUPERO , anche di pre-pulizia, con destinazione finale a piattaforma COREPLA	

Raccolta differenziata VETRO

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Viene garantita la raccolta porta a porta del vetro esposto dagli utenti.		Frequenza raccolta : mensilmente come da calendario MERCOLEDÌ	Esposizione in bidoni carrellati da 120 lt
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VETRO.	N° contenitori effettivamente svuotati / N° contenitori da svuotare secondo programma. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .		Si garantisce il recupero del vetro non raccolto per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero del vetro non raccolto per disservizio, in caso di segnalazione tempestiva (prima delle 10.30 am) entro il giorno stesso oppure entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione.
3 Tutela ambientale			
3.1 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio	Modalità di recupero di VETRO	Tutto il VETRO è avviata a recupero di materia. IMPIANTI DI RECUPERO: ECOGLASS – Lonigo (VI) LA VETRI – Villapoma (MN) Convenzionati COREVE o altri impianti autorizzati	

Raccolta differenziata VERDE (erba e potature)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Viene garantita la raccolta porta a porta del verde esposto dagli utenti, per una programmazione efficace del servizio le frequenze di raccolta sono diversificate in base alle stagioni.	Frequenza di raccolta	Raccolta prevista LUNEDÌ con: - frequenza: Settimanale: Aprile-Maggio-Giugno- Luglio-Agosto-Settembre-Ottobre Quindicinale: Febbraio-Marzo-Novembre Mensile: Gennaio-Dicembre	Il materiale deve essere esposto in sacchi trasparenti a rendere o con fascine legate.
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VERDE	N° sacchetti-fascine effettivamente svuotati-raccolti N° sacchetti-fascine da svuotare-raccogliere secondo programma. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .	Percorso programmato giornalmente nel calendario mensile di raccolta.	Si garantisce il recupero della mancata raccolta entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione
3 Tutela ambientale			
3.1 RECUPERO VERDE Modalità di recupero presso apposito impianto di compostaggio del VERDE,	Modalità di recupero dei rifiuti urbani differenziati (VERDE).	Il trattamento avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, nazionale e comunitaria. Tutto il VERDE viene avviato ad impianti di produzione di Compost di Qualità. Il rifiuto differenziato VERDE viene avviato ad impianti di produzione di compost di qualità per la produzione di ammendante compostato da riutilizzare in agricoltura.	

Raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 NUMERO CONTENITORI Posizionamento e numero contenitori per pile, farmaci e T e/o F	Presenza di contenitori per pile, farmaci e T e/o F in numero adeguato	Gli ex- Rifiuti Urbani Pericolosi verranno conferiti direttamente dai cittadini presso i contenitori stradali che verranno posizionati in vari punti del territorio, eventualmente integrando quelli già presenti, e con il servizio dell'ECOFUGONE.	
1.2 SVUOTAMENTI Frequenze di raccolta pile esaurite, Te/o F e farmaci scaduti	Raccolta su programma su frequenze definite	Raccolta mensile o comunque al rilevato riempimento	
2. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 RACCOLTA RUP Raccolta rifiuti urbani pericolosi	N° contenitori effettivamente svuotati/ N° contenitori da svuotare secondo programma nel periodo di riferimento. Segnalazioni di contenitori pieni (volume residuo nullo)	Percentuale: 95%	Si garantisce il recupero entro il 1° giorno lavorativo successivo la segnalazione.
3 Tutela ambientale			
3.1 CORRETTO SMALTIMENTO corretto smaltimento dei rifiuti urbani pericolosi che rispetti l'ambiente ed il territorio	Modalità di smaltimento dei rifiuti urbani pericolosi	Lo smaltimento avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, presso impianti regolarmente autorizzati.	

Raccolta differenziata rifiuti con l'ECOFURGONE

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Viene garantita la raccolta porta a porta dei rifiuti esposti dagli utenti (*).	Frequenza di raccolta	Il servizio viene svolto Mensilmente come da calendario	Il materiale deve essere esposto dagli utenti
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata ECOFURGONE	N° utenti effettivamente serviti / N° utenti da servire		Per i mancati servizi è garantito il recupero entro 1 giorno lavorativo;
3 Tutela ambientale			
3.1 CORRETTO SMALTIMENTO corretto smaltimento di tutti i rifiuti in particolare dei rifiuti urbani pericolosi in modo tale che si rispetti l'ambiente ed il territorio	Modalità di smaltimento dei rifiuti urbani pericolosi	Lo smaltimento avviene nel pieno rispetto della normativa vigente, presso impianti regolarmente autorizzati.	

(*) Elenco rifiuti raccogliabile dall'ECOFURGONE

- * Pile a stilo, rettangolari e a bottone
- * Farmaci scaduti (senza scatola e foglio illustrativo)
- * T e/o F (contenitori e prodotti chimici domestici)
- * Batterie di auto e moto
- * Batterie di cellulari PC ...
- * Olio esausto alimentare
- * Olio esausto minerale
- * Piccoli elettrodomestici (ferri da stiro, frullatori, ...)
- * Piccole TV, monitor, radio, Hi-Fi, ...
- * Computer, stampanti, fax, scanner, ...
- * Cartucce esaurite e toner
- * Tubi fluorescenti (neon) e lampade a basso consumo
- * Contenitori in vetro di grandi dimensioni (damigiane, ...)
- * Rottami ferrosi e altri metalli (non oltre 20 Kg)

Raccolta differenziata rifiuti ingombranti e beni durevoli (su chiamata)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 SERVIZIO Disponibilità del servizio su chiamata e minimizzazione degli adempimenti richiesti all'utente.		Il servizio è attivabile telefonando al numero verde e rispettando le disposizioni date dall'operatore.	Il servizio è gratuito fino a 3 pezzi per utente (ogni servizio).
2 Livello di servizio garantito			
2.1 RACCOLTA SU CHIAMATA Tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Tempo massimo dalla richiesta per l'effettuazione del servizio	Essendo la frequenza del servizio mensile, si garantisce l'effettuazione entro il 30 del mese successivo alla prenotazione.	
3 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
3.1 RACCOLTA Rispetto degli appuntamenti.	N° appuntamenti rispettati nel periodo di riferimento / N° di appuntamenti presi	100% degli appuntamenti per i quali gli utenti hanno rispettato le disposizioni e gli orari dati loro dall'operatore.	Si garantisce il recupero della mancata raccolta entro la stessa giornata (per le segnalazioni giunte entro le ore 10.30 a.m.) ovvero entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione.
4 Tutela ambientale			
4.1 CORRETTO RECUPERO Modalità di trattamento e recupero dei rifiuti che rispettino l'ambiente e consentano recupero di materia e/o energia.	Percentuale di rifiuti raccolti in modo differenziato e avviati al riutilizzo o riciclo.	100% Tipologie di rifiuti recuperati: legno e ferro, avviati a recupero di materiali; beni durevoli avviati a impianti di recupero indicati da consorzio obbligatorio. I rifiuti ingombranti vengono conferiti ad impianti ove il recupero è limitato alla tipologia del conferimento.	

Pulizia meccanizzata e manuale delle strade

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 DIMENSIONAMENTO SERVIZIO Numero fisso di interventi in date fissate da Amministrazione	Frequenze di intervento: n° 7 (SETTE) ogni anno	n° 6 ore/intervento	
1.2 ORARI SERVIZIO Orari e modalità di spazzamento che non intralcino il traffico e non disturbino i residenti.	Fasce orarie del programma di spazzamento meccanizzato	Orari determinati in accordo con gli uffici comunali.	
2 Livello di servizio garantito			
2.1 SERVIZIO SU CHIAMATA Tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Disponibilità ad effettuare interventi specifici su chiamata.	Tempo massimo di intervento: 2 giorni lavorativi	
2.2 SERVIZIO DI URGENZA Organizzazione efficace del servizio sulla base delle urgenze segnalate	Disponibilità ad effettuare interventi in emergenza per il ripristino della viabilità stradale.	Tempo massimo di intervento: 2 ore (durante l'orario di lavoro 5.00 – 12.00)	