



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

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra S.I.VE- soggetto erogatore del servizio di pubblica utilità e l'utenza, fissando gli impegni che il gestore assume, ed ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra cittadino-utente e gestore.

La Carta dei Servizi assicura inoltre la partecipazione del cittadino riconoscendone il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Il presente documento individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato dal gestore.

Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel Contratto di Servizio tra Ente Locale e Gestore.

Tramite un rapporto di sempre maggiore collaborazione **S.I.VE.** 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.VE.** 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.

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 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.
- **REGOLAMENTO COMUNALE PER L'APPLICAZIONE DELLA TARI**, 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.

Attualmente opera nei seguenti Comuni ed Enti Territoriali soci:

Legnago – Cerea – Boschi Sant’Anna – Minerbe – Sanguinetto – Bonavigo

Unione Comuni Adige Guà (Cologna Veneta – Roveredo di Guà – Pressana – Veronella – Zimella)

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.

Per alcuni Enti Locali **S.I.V.E.** gestisce inoltre la tariffa/tributo, comprensivo di riscossione, accertamento e gestione del contenzioso.

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 (dati al 31 dicembre 2016) :

- 11 impiegati/dirigenti per la struttura amministrativa-tecnica
- 62 operai
- 61 mezzi in dotazione (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 volto a conseguire il maggior standard del servizio unitamente alla maggior possibile 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.

S.I.V.E. si impegna alla graduale estensione dell'informatizzazione ed alla semplificazione delle procedure adottate, per limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

Si prevede inoltre la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

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 a fornire quando richiesto dall'utente le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

PRIVACY

S.I.V.E. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30/6/2003 n. 196 , consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo decreto.

L'informativa in materia di privacy è pubblicata sul sito informatico di S.I.V.E. ed esposta presso gli Uffici al Pubblico.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

*Questo capitolo è personalizzato per ciascun Comune od Ente Pubblico Socio.
Vedi allegati per singoli Comuni*

5. GLI STANDARD DI QUALITA' PER LA GESTIONE DELLA TARIFFA/TRIBUTO

Le disposizioni del presente capitolo valgono per i soli Comuni o Enti territoriali che hanno affidato a S.I.V.E. l'attività di gestione del tributo/tariffa, comprensivo di riscossione , accertamento e trattamento del contenzioso.

Al momento tale servizio è svolto per i seguenti Comuni-Enti territoriali:

Legnago – Cerea – Minerbe

Unione Comuni Adige Guà (Cologna Veneta – Roveredo di Guà – Pressana – Veronella – Zimella)

Per i Comuni-Enti territoriali che usufruiscono di tale servizio, la Tariffa/Tributo di Igiene Ambientale (T.I.A. – TARES e dal 1/1/2014 TARI) , è approvata dagli organi degli stessi Comuni-Enti territoriali è 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 : per bollettini postali – modelli F24 – MAV

gli istituti di credito : per MAV e modelli F24

E' possibile il pagamento con i canali on-line a seconda dei modelli di pagamento predisposti.

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

In generale i documenti da presentare per la Denuncia Unica sono i 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 del firmatario - Planimetria (in copia) - Codice Fiscale	- Un documento valido del firmatario - 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)

S.I.VE si impegna a :

- ✓ Non richiedere all'Utente documenti che sono già nella disponibilità dell'Ente affidatario del servizio.
- ✓ Pubblicare sul proprio sito il *Regolamento per l'applicazione della TARI* ;
- ✓ Rendere disponibile sul proprio sito la modulistica necessaria per le dichiarazioni per l'applicazione del tributo e per eventuali sgravi;
- ✓ Accettare che tutte le dichiarazioni possano essere presentate a mezzo mail a sive@sivevr.it , con l'avvertenza che eventuali integrazioni saranno richieste da S.I.VE. sempre a mezzo mail e che in tal caso a positivo completamento della pratica S.I.VE. darà riscontro a mezzo mail;

L'utente può richiedere a **S.I.VE** ogni informazione relativa all'applicazione del tributo, ed in particolare a titolo d'esempio:

- ✓ Modalità di calcolo del tributo
- ✓ Coefficienti (metratura – n. occupanti – categoria utenza non domestica) applicati
- ✓ Applicabilità di eventuali riduzioni
- ✓ Stato dei pagamenti

Per tutte le suddette richieste di chiarimenti e/o informazioni **S.I.VE** è tenuta a rispondere a mezzo mail o per posta entro 30 giorni dalla richiesta .

Per le richieste che comportano ricalcoli – rimborsi o sgravi del tributo **S.I.VE** è tenuta a dar corso all'operazione richiesta ovvero a fornire motivazione sulla inapplicabilità dello stesso entro 60 giorni dalla richiesta o il differente termine previsto nel *Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI* .

6. 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, utilizzando i modelli allegati in calce al presente documento e resi disponibili sul sito www.sivevr.it nonché presso gli Uffici al Pubblico.

Per :

- presentazione della dichiarazione di apertura-chiusura-variazione dell'utenza;
- richieste di chiarimenti sui servizi e sulle modalità di applicazione della tariffa-tributo;
- ritiro dei contenitori per la raccolta domiciliare o condominiale;
- presentazione di reclami sul servizio;
- presentazione di suggerimenti;

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 15,00 alle 17,00

Mercoledì-Giovedì dalle 9,30 alle 12,30

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

Per ogni comunicazione è reso disponibile il seguente



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

INFORMAZIONE ALL'UTENTE

S.I.VE. utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che l'utente 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 Eco centri
- 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**](mailto:sive@sivevr.it)

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

B. Materiale Informativo

S.I.VE. predispose 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 Eco centri.

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.

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.

Presso gli Uffici al pubblico sarà resa disponibile opportuna modulistica per gli utenti per esprimere in forma anonima il giudizio sul servizio erogato da S.I.V.E.

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.

7. 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 ovvero a mezzo mail a sive@sivevr.it .

L'utilizzo del modello predisposto ed allegato al presente documento è raccomandato per quanto non obbligatorio.

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 S.I.V.E. 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.

E' facoltà dell'utente segnalare telefonicamente eventuali mancanze o disservizi ed in tal caso sarà fornito riscontro telefonico, restando comunque facoltà dell'utente procedere ad una successiva formalizzazione scritta del reclamo stesso.

Le segnalazioni e/o i reclami potranno essere avanzate compilando e trasmettendo l'apposito modulo allegato in calce al presente documento.

RECUPERO SERVIZI NON EFFETTUATI

Qualora i servizi non siano svolti per cause di forza maggiore si garantisce il recupero entro il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di sciopero o altro evento eccezionale che ha comportato una estesa mancata raccolta (es: impraticabilità delle strade per neve) il recupero potrà essere disposto su più giorni, con precedenza per le tipologie di rifiuto aventi una minore frequenza di raccolta o caratterizzati da una gestione più problematica per l'Utente.

Per eventuali servizi domiciliari non effettuati a causa di disservizio (dimenticanza o svista dell'addetto alla raccolta) , S.I.V.E è tenuta ad effettuare il recupero con i seguenti tempi :

- ✓ entro il giorno della segnalazione , se la segnalazione è effettuata entro le ore 10:30;
- ✓ entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione, se la segnalazione è effettuata dopo le ore 10:30.

RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

L'interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi non comporta in genere esonero o riduzione del tributo, fatto invece salvo il diritto al recupero del servizio non reso da svolgere con i tempi e le forme fissati al precedente paragrafo.

Ai sensi del comma 656 dell'art. 1 della Legge 27 dicembre 2013 n. 147, si prevede dar corso a riduzione del tributo solamente nel caso in cui il disservizio generi una situazione *"riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente"*, e le modalità per la determinazione di tale rimborso sono in genere rimesse al Regolamento comunale del tributo.

Sono invece previsti i seguenti rimborsi per mancato riscontro a richieste di informazioni o reclami da parte degli utenti, nella misura nel seguito esposta.

Prestazione e tempo d'esecuzione		Rimborso per mancato rispetto dei tempi	
Prestazione	Tempo max per risposta	Alla scadenza	Decorso il doppio della scadenza
Segnalazione di disservizio o reclamo	30 gg	10 €	20 €
Chiarimenti su modalità di applicazione e di calcolo del tributo (compresi coefficienti e stato dei pagamenti)	30 gg	10 €	20 €
Rimborso per sgravio e/o agevolazioni	90 gg	10 €	20 €
Rimborso per errata determinazione del tributo (normata da regolamento)	180 gg	30 € *	60 € *

* Oltre a interessi previsti dal Regolamento TARI, che ne fissa la misura, se l'errore è imputabile a S.I.V.E.

La richiesta di rimborso per i casi di cui sopra potrà essere avanzata compilando e trasmettendo l'apposito modulo allegato in calce al presente documento.

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.

L'aggiornamento potrà altresì essere disposto per variate disposizioni da parte dell'Ente locale affidatario del servizio.

Dell'avvenuto aggiornamento si darà informazione tramite pubblicazione sul sito aziendale del documento aggiornato, riportante la data dell'aggiornamento.

MODULO RECLAMI

Spett.le S.I.VE.
Via Argine 12
37045 Legnago (VR)
e-mail sive@sivevr.it

IO SOTTOSCRITTO

Cognome Nome _____

Utenza di Via _____

Comune di _____

Esprimo il seguente reclamo:

CHIEDO CHE LA RISPOSTA A QUESTO RECLAMO SIA INVIATA AL SEGUENTE INDIRIZZO:

FAX: _____

E-MAIL: _____

INDIRIZZO: _____

TELEFONO: _____

Firma del dichiarante

Data, _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

MODULO SEGNALAZIONI

Spett.le S.I.VE.
Via Argine 12
37045 Legnago (VR)
e-mail sive@sivevr.it

IO SOTTOSCRITTO

Cognome Nome _____

Utenza di Via _____

Comune di _____

In merito al servizio svolto da SIVE presento i seguenti suggerimenti:

RECAPITI per eventuale contatto:

FAX: _____

E-MAIL: _____

INDIRIZZO: _____

TELEFONO: _____

Firma del dichiarante

Data, _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

RICHIESTA RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 7 della Carta dei Servizi

**Spett.le S.I.VE.
Via Argine 12
37045 Legnago (VR)
e-mail sive@sivevr.it**

IO SOTTOSCRITTO

Cognome Nome _____

Utenza di Via _____

Comune di _____

a seguito dell'inadempienza di codesta azienda a fornire riscontro a richieste di informazioni e/o reclami entro i tempi massimi previsti all'art. 7 della **Carta dei Servizi** chiedo la corresponsione del rimborso previsto allo stesso articolo.

I dati della segnalazione rimasta inevasa sono i seguenti :

data segnalazione/richiesta _____

modalità di trasmissione FAX E-MAIL raccomandata lettera

oggetto della segnalazione/richiesta:

- Segnalazione di disservizio o reclamo
- Chiarimenti su modalità di applicazione e di calcolo del tributo
- Rimborso per sgravio e/o agevolazioni
- Rimborso per errata determinazione del tributo

RECAPITI per eventuale contatto:

FAX: _____

E-MAIL: _____

INDIRIZZO: _____

TELEFONO: _____

Firma del dichiarante

Data, _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - COMUNE DI LEGNAGO

RACCOLTA DIFFERENZIATA : I SERVIZI DOMICILIARI

S.I.V.E. effettua e promuove la raccolta differenziata, che viene prevalentemente svolta tramite raccolta domiciliare porta a porta.

Il sistema di raccolta intende suddividere le varie frazioni merceologiche al fine di :

- ✓ ridurre al minimo i rifiuti avviati a smaltimento (frazione secca)
- ✓ separare i rifiuti aventi natura pericolosa (R.U.P.) per minimizzare l'impatto ambientale;
- ✓ suddividere le varie frazioni per tipologia ed impianto di destinazione, per massimizzare la percentuale di rifiuti recuperati;
- ✓ conseguire la massima pulizia delle frazioni recuperate ed in particolare di quelle valorizzate (carta – plastica – vetro – metalli) per conseguire il massimo recupero economico.

Per il servizio domiciliare svolto da S.I.V.E. , il Comune di **Legnago** è suddiviso in 9 (nove) Zone , quartieri o frazioni , di seguito elencate:

Zona 1	Legnago CENTRO
Zona 2	PORTO
Zona 3	CASSETTE
Zona 4	TERRANEGRA
Zona 5	SAN PIETRO
Zona 6	VANGADIZZA-VIGO-TORRETTA
Zona 7	ZAI (Via Casoni Rampin - Via Pisane Righette)
Zona 8	CANOVE
Zona 9	SAN VITO

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

DISPOSIZIONI PER I CONTENITORI DOMICILIARI O CONDOMINIALI

Tutti i contenitori forniti alle utenze sono concessi in comodato d'uso da S.I.V.E.

In caso di rottura può essere richiesta la sostituzione presso l'ufficio al pubblico, con obbligo di conferimento del contenitore danneggiato presso l'ecocentro.

La pulizia ed il lavaggio dei contenitori, sia quelli domiciliari che quelli condominiali o di utenze non-domestiche, è obbligo dell'utente.

Tutti i contenitori, sia domiciliari che condominiali che quelli dati in uso alle utenze non-domestiche, devono essere esposti sulla pubblica via la sera prima della raccolta dopo le ore 20,00 ed essere riportati entro il confine di proprietà dopo la raccolta e a cura dell'utente.

Il ritiro del contenitore da parte dell'Utente deve avvenire quanto prima dopo lo svuotamento e comunque:

- entro le ore 19,00 del giorno della raccolta , quando la raccolta è effettuato al mattino;
- entro le ore 9,00 del mattino , quando la raccolta è effettuata in orario notturno .

Alle utenze non domestiche potranno essere consegnati contenitori di volumetria scelta da **S.I.V.E** in funzione della tipologia ed estensione dell'attività. **S.I.V.E** potrà comunque autorizzare eventuali differenti dotazioni o modalità di conferimento in presenza di situazioni particolari.

RACCOLTA FRAZIONE SECCA (FSRSU)

La raccolta porta a porta della frazione SECCA avviene con frequenza settimanale 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 20.00

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00 ed indicativamente fino alle ore 11:00 .

Nella sola zona del Centro di Legnago il servizio è NOTTURNO: viene effettuato dalle 20.00 alle 2,00 e l'esposizione è prevista tra le 20.00 e le 22:00. E' possibile il conferimento in differente orario da parte delle utenze non domestiche , previa registrazione presso gli uffici **S.I.V.E.**

Solo per le multiutenze (scuole, ospedale, case di riposo, uffici pubblici, condomini solo su richiesta motivata) è prevista la fornitura di bidoni da 240 lt e/o cassonetti stradali, comunque con obbligo di esposizione sulla pubblica via solo per la sera precedente il giorno previsto per la raccolta.

Calendario servizio raccolta rifiuto SECCO

Descrizione	RACCOLTA SECCO
Legnago	LUNEDI - Zona 2 Porto MARTEDI - Zona 7 ZAI - Zona 1 Centro (*Notturna) MERCOLEDI - Zona 3 Casette GIOVEDI - Zona 5 San Pietro e Zona 8 Canove VENERDI - Zona 4 Terranegra e Zona 9 San Vito SABATO - 6 Vangadizza, Vigo e Torretta

RACCOLTA RIFIUTO UMIDO (FORSU)

La raccolta porta a porta avviene con frequenza bisettimanale/trisettimanale 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 20.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00 ed indicativamente fino alle ore 11:00 .

Nella sola zona del Centro di Legnago il servizio è NOTTURNO: viene effettuato dalle 20.00 alle 2,00 e l'esposizione è prevista tra le 20.00 e le 22:00. E' possibile il conferimento in differente orario da parte delle utenze non domestiche , previa registrazione presso gli uffici **S.I.V.E.**

Solo per le multiutenze (scuole, ospedale, case di riposo, uffici pubblici, condomini solo su richiesta motivata) è prevista la fornitura di bidoni da 120 lt e/o cassonetti stradali, comunque con obbligo di esposizione sulla pubblica via solo per la sera precedente il giorno previsto per la raccolta.

Calendario servizio raccolta differenziata UMIDO

Descrizione	RACCOLTA UMIDO
LEGNAGO (ottobre — maggio)	LUNEDI - Zona 6 e 7 - Zona 1 Centro (*Notturna) MARTEDI - Zona 2 e 3 MERCOLEDI - Zona 4 , 5 , 8 e 9 GIOVEDI - Zona 6 e 7 VENERDI - Zona 2 e 3 - Zona 1 Centro (*Notturna) SABATO - Zona 4 , 5 , 8 e 9
LEGNAGO (giugno — settembre)	LUNEDI - Zona 4,5,6,7 - Zona 1 Centro (*Notturna) MARTEDI - Zona 2, 3 , 8 e 9 MERCOLEDI - Zona 4,5,6,7 - Zona 1 Centro (*Notturna) GIOVEDI - Zona 2, 3 , 8 e 9 VENERDI - Zona 4,5,6,7 - Zona 1 Centro (*Notturna) SABATO - Zona 2, 3 , 8 e 9

RACCOLTA SFALCI E RAMAGLIE (VERDE)

La raccolta porta a porta avviene con frequenza :

mensile da dicembre a febbraio

settimanale da marzo a novembre

come indicato nel calendario di seguito riportato, per le varie zone.

Zona 1	Legnago CENTRO	MARTEDI
Zona 2	PORTO	MERCOLEDI
Zona 3	CASSETTE	LUNEDI
Zona 4	TERRANEGRA	MARTEDI
Zona 5	SAN PIETRO	VENERDI
Zona 6	VANGADIZZA-VIGO-TORRETTA	GIOVEDI
Zona 7	ZAI (Via Casoni Rampin. Via Pisane Righette)	GIOVEDI
Zona 8	CANOVE	VENERDI
Zona 9	SAN VITO	MERCOLEDI

I rifiuti vanno conferiti in contenitori carrellati da 240 l di capienza, distribuiti a tutte le utenze e contrassegnati da apposito codice a barre.

Alle utenze aventi area verde superiore a 200 mq sono consegnati n. 2 contenitori.

E' possibile conferire a fianco dei contenitori solamente fascine legate di lunghezza 100 cm e peso massimo 10 Kg nel numero massimo di 10.

I quantitativi eccedenti il volume del contenitore (o dei contenitori) devono essere conferiti all'ecocentro a cura dell'utente.

S.I.V.E si riserva di fornire all'utente contenitori di minor volume in presenza di minor estensione dell'area verde.

Il contenitore deve essere esposto solo se riempito per almeno il 50% , rinviando altrimenti l'esposizione alla settimana successiva.

I contenitori devono essere esposti dagli utenti di fronte alla propria abitazione, la sera prima del giorno della raccolta dopo le ore 20.00.

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

Per particolari utenze (scuole, ospedale, case di riposo, uffici pubblici, associazioni, condomini solo su richiesta motivata) S.I.V.E si riserva di fornire particolari contenitori o predisporre servizi specifici.

RACCOLTA CARTA

La raccolta porta a porta avviene con frequenza quindicinale, alternata a quella degli IMBALLAGGI IN PLASTICA, come indicato nel calendario di seguito riportato, per le varie zone.

Zona 1	Legnago CENTRO	GIOVEDI
Zona 2	PORTO	GIOVEDI
Zona 3	CASSETTE	SABATO
Zona 4	TERRANEGRA	GIOVEDI
Zona 5	SAN PIETRO	MERCOLEDI
Zona 6	VANGADIZZA-VIGO-TORRETTA	VENERDI
Zona 7	ZAI (Via Casoni Rampin. Via Pisane Righette)	VENERDI
Zona 8	CANOVE	MERCOLEDI
Zona 9	SAN VITO	GIOVEDI

La carta deve essere esposta in sacchetti di carta o scatola di cartone opportunamente chiusi o con riviste legate in pacchi, con cartoni piegati.

I pacchi e/o le scatole o i sacchetti devono essere esposti dagli utenti di fronte alla propria abitazione, la sera prima del giorno della raccolta dopo le ore 20.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00 ed indicativamente fino alle ore 11:00 .

Per particolari utenze (scuole, ospedale, case di riposo, uffici pubblici, associazioni, condomini solo su richiesta motivata) S.I.VE si riserva di fornire idonei contenitori.

RACCOLTA CARTONE

E' prevista presso le utenze commerciali e produttive a frequenza settimanale (martedì e mercoledì).

Il cartone deve essere esposto la sera prima del giorno della raccolta dopo le ore 20.00.

S.I.VE può concordare differenti orari di esposizione per il centro , al fine di minimizzare il disagio.

RACCOLTA IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE

La raccolta porta a porta avviene con frequenza quindicinale, alternata a quella della CARTA, come indicato nel calendario di seguito riportato, per le varie zone.

Zona 1	Legnago CENTRO	GIOVEDI
Zona 2	PORTO	GIOVEDI
Zona 3	CASSETTE	SABATO
Zona 4	TERRANEGRA	GIOVEDI
Zona 5	SAN PIETRO	MERCOLEDI
Zona 6	VANGADIZZA-VIGO-TORRETTA	VENERDI
Zona 7	ZAI (Via Casoni Rampin. Via Pisane Righette)	VENERDI
Zona 8	CANOVE	MERCOLEDI
Zona 9	SAN VITO	GIOVEDI

PLASTICA e LATTINE devono essere esposte in sacchetti trasparenti opportunamente chiusi , posti dagli utenti di fronte alla propria abitazione, la sera prima del giorno della raccolta dopo le ore 20.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00 ed indicativamente fino alle ore 11:00 .

Per particolari utenze (scuole, ospedale, case di riposo, uffici pubblici, associazioni, condomini solo su richiesta motivata) S.I.VE si riserva di fornire idonei contenitori.

RACCOLTA VETRO

La raccolta avviene con differenti modalità secondo le zone:

Legnago CENTRO – da contenitori stradali

Altre zone - porta a porta a frequenza mensile :

Raccolta porta a porta

I rifiuti vanno conferiti in contenitori carrellati da 120 l di capienza, distribuiti a tutte le utenze e contrassegnati da apposito adesivo.

Per condomini è possibile l'utilizzo di contenitori condominiali o di più contenitori carrellati condivisi.

Per particolari utenze, sia pubbliche (scuole – ospedale – case di riposo) che non domestiche (bar – ristoranti) **S.I.VE** si riserva di fornire contenitori di maggior capienza ovvero di variare la frequenza di ritiro.

Il contenitore deve essere esposto solo se riempito per almeno il 30% , rinviando altrimenti l'esposizione al mese successivo.

I contenitori devono essere esposti dagli utenti di fronte alla propria abitazione, la sera prima del giorno della raccolta dopo le ore 20.00.

La raccolta dei rifiuti avviene al mattino a partire dalle ore 5.00 ed indicativamente fino alle ore 11:00 .

Raccolta da contenitori stradali

I contenitori, di volume circa 2.000 l, sono svuotati indicativamente ogni 15 giorni.
Lavaggio e manutenzione dei contenitori compete a S.I.V.E.
Il conferimento entro i contenitori deve avvenire tra le 7,30 e le 22,00 .

Ingombranti-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.

Ciascuna utenza può richiedere il servizio per un massimo di 2 volte all'anno e di n. 3 pezzi per intervento.

I rifiuti ingombranti/durevoli devono essere esposti dagli utenti di fronte alla propria abitazione, la sera prima del giorno prenotato per la raccolta dopo le ore 20.00.

RACCOLTA DIFFERENZIATA : I SERVIZI DA CONTENITORI STRADALI

RACCOLTA INDUMENTI USATI

Per il conferimento degli indumenti usati sono distribuiti sul territorio contenitori di colore giallo e di volumetria circa 1.500 l .

Si prevede lo svuotamento mensile o a maggior frequenza in caso di necessità.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Per farmaci , pile e T e/o F sono disposti sul territorio idonei contenitori , svuotati con periodicità indicativa di 15 giorni ed entro i quali gli utenti possono liberamente conferire.

Il conferimento può avvenire anche entro gli stessi contenitori posizionati presso gli ecocentri.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRESSO GLI ECOCENTRI

Nel comune di Legnago sono presenti due Ecocentri : uno in Via Olimpia (nella zona impianti sportivi di Casette) e l'altro in Via Piccinato (in località Cà Mula Porto).

Negli ecocentri comunali sono posizionati dei container o altri contenitori (serbatoi per oli, contenitori antiacido, cassoni per RUP) dove i cittadini (utenze domestiche) o le attività commerciali (utenze non domestiche) possono conferire le seguenti tipologie di rifiuti e/o materiali recuperabili:

- Rifiuti ingombranti
- Verde da giardinaggio
- Vetro (per grandi quantità o se non è sufficiente la raccolta domiciliare)
- Plastica e Lattine (per grandi quantità o se non è sufficiente la raccolta domiciliare)
- Carta (per grandi quantità o se non è sufficiente la raccolta domiciliare)
- Cartone
- Metalli
- Prodotti tossico/nocivi e/o infiammabili "T e/o F"
- Pile e batterie esauste
- Accumulatori al PB
- Farmaci scaduti
- Tubi al neon
- Cartucce esaurite e Toner
- Olio minerale (esausto) o da cucina
- Elettrodomestici fuori uso (forni, aspirapolveri, computer, stampanti ecc.)
- Televisori, monitor, TV al plasma ecc.
- Frigoriferi, congelatori.
- Rifiuti inerti (derivanti da piccole manutenzioni)

Lo svuotamento dei Container/Cassoni e dei serbatoi oli avviene secondo necessità.

Presso gli ecocentri in orario di apertura è presente un addetto che richiede all'utente di esibire un documento d'identità per verificare che sia residente nel Comune ed inoltre indirizza e agevola gli utenti nella corretta differenziazione dei materiali.

Orari di apertura Ecocentri

PERIODO Estivo

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Via Olimpia		9.00-12.00		9.00-12.00 15.00-18.00		9.00-12.00 15.00-18.00	10.30-13.00
Via Piccinato	9.00-12.00		9.00-12.00 15.00-18.00			9.00-12.00 15.00-18.00	8.00-10.00

PERIODO Invernale

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Via Olimpia		9.00-12.00		9.00-12.00 14.00-17.00		9.00-12.00 14.00-17.00	10.30-13.00
Via Piccinato	9.00-12.00		9.00-12.00 14.00-17.00			9.00-12.00 14.00-17.00	8.00-10.00

In caso di festività infrasettimanali l'Ecocentro rimarrà CHIUSO

SPAZZAMENTO STRADALE

S.I.VE. provvede alla pulizia delle strade e delle piazze cittadine mediante spazzamento meccanizzato o manuale con interventi giornalieri/settimanali/mensili su percorsi prestabiliti in accordo ad un Piano di Spazzamento concordato con l'Amministrazione comunale.

La durata di ciascun intervento è prevista di 6 ore.

I giorni di intervento potranno essere variati 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.

Inoltre è previsto lo svuotamento dei cestini stradali e la pulizia delle piazzole (aree di abbandono rifiuti) nelle vicinanze delle campane del vetro o altri contenitori stradali (raccolta indumenti usati, RUP ecc.).

SERVIZI AREE PUBBLICHE SPECIALI

S.I.VE. provvederà al servizio, limitatamente alla raccolta e trasporto, dei rifiuti prodotti nei cimiteri (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 OCCASIONALI NON PROGRAMMABILI

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

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

Rientrano tra i servizi non programmabili il recupero di **rifiuti abbandonati** segnalati dal Comune , da cittadini, da associazioni o rilevati direttamente da S.I.VE.

Limitatamente ad alcuni siti (quali ad esempio piazzole di strade a medio-alta percorrenza) tali interventi potranno essere eseguiti con periodicità fissata.

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 differenziata SECCO RESIDUO

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 SECCO, si cerca di evitare o comunque di limitare al massimo la raccolta di più frazioni nello stesso giorno.		Raccolta monoutenza: - frequenza SECCO Settimanale Come da calendario	Modalità di esposizione : - sacchetti trasparenti per il SECCO
1.2 ORARIO RACCOLTA Orario di raccolta che intralci il meno possibile il traffico.		Raccolta a partire dalle ore 5.00 A.M. per tutte la ZONE ad esclusione del CENTRO dalle 20.00 alle 2.00 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 differenziata SECCO	N° di sacchi raccolti Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .	Percorso programmato giornalmente nel calendario settimanale di raccolta.	Si garantisce il recupero dei sacchetti non raccolti per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero dei sacchetti non raccolti 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 sito in Loc. Torretta o ad altro impianto autorizzato. - Il rifiuto differenziato SECCO non recuperabile viene stoccato definitivamente in discarica	

Raccolta differenziata 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 /UMIDO si cerca di evitare o comunque di limitare al massimo la raccolta di più frazioni nello stesso giorno.		Raccolta monoutenza: - frequenza UMIDO bisettimanale da Ottobre a Maggio Come da calendario trisettimanale da Giugno a Settembre Come da calendario	Modalità di esposizione : 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. per tutte la ZONE ad esclusione del CENTRO dalle 20.00 alle 2.00 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 secchielli/bidoni svuotati Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .	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			
3.2 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. 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	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..		Tutta la carta viene avviata a recupero di materia presso piattaforme autorizzate.	

Raccolta differenziata CARTONE porta a porta per utenze non domestiche

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 RACCOLTA degli imballaggi in CARTONE PORTA/PORTA : Raccolta porta a porta del cartone esposto dalle utenze non domestiche		Frequenza di raccolta Il servizio è Settimanale : ZAI Martedì – Mercoledì Centro e per le Attività Commerciali/Industriali che ne abbiano fatto richiesta all'U.R.P.	Gli utenti predispongono il cartone in pacchi legati oppure sfuso per imballaggi di grandi dimensioni.
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata CARTONE.	N° utenze servite / N° utenze da servire. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .		Si garantisce il recupero del cartone non raccolto per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero del cartone 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.		Tutto il cartone 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	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 (escluso centro)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Raccolta porta a porta a frequenza mensile. Per la migliore efficienza del servizio è previsto un servizio dedicato (maggiori svuotamenti o contenitori di maggior capienza) per le utenze sensibili (bar – ristoranti – eventualmente mense – ecc.)		Frequenza di raccolta mensile.	Conferimento entro contenitori carrellati da 120 litri.
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VETRO.	N° contenitori effettivamente svuotati / N° contenitori distribuiti. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .		Si garantisce il recupero dei contenitori non svuotati per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Si garantisce il recupero dei contenitori 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 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio	Modalità di recupero di VETRO	Tutto il VETRO è avviato a recupero di materia.	

Raccolta differenziata VETRO (per il CENTRO)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Raccolta a mezzo campane stradali		Frequenza di raccolta Il servizio viene svolto ogni 10 giorni : LUNEDI - GIOVEDI	Conferimento libero entro contenitori stradali
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VETRO.	N° campane effettivamente svuotate / N° campane da svuotare secondo programma. Segnalazioni di campane piene (volume residuo nullo)		Per le campane non svuotate recupero entro secondo giorno lavorativo. Per campane piene recupero entro 24 ore di rifiuti eccedenti la capienza.
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 avviato a recupero di materia. IMPIANTI DI RECUPERO	

Raccolta differenziata sfalci e ramaglie (VERDE)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Raccolta domiciliare. Per una programmazione efficace del servizio le frequenze di raccolta sono diversificate in base alle stagioni.		Frequenza di raccolta: Settimanale: come da calendario - con frequenza Mensile: da Dicembre a Febbraio	Esposizione: Il materiale deve essere esposto in contenitori carrellati da 240 litri Esterne solo fascine legate
2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VERDE	N° contenitori effettivamente svuotati N° contenitori distribuiti Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .	Percorso programmato giornalmente nel calendario mensile di raccolta.	Si garantisce il recupero dei contenitori non svuotati : -se per causa di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. -se 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 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 o di fertilizzanti.	

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 e si prevede il conferimento massimo di n° 3 pezzi per utente (ogni servizio). Max 2 servizi annui
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. Numero di segnalazioni o di rilevazione interna di mancate raccolte (n° utenze) .	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.	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.	

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		Frequenza di raccolta : mensile	I Rifiuti Urbani Pericolosi sono conferiti dagli utenti presso i contenitori stradali, posizionati in vari punti del territorio e presso gli ecocentri Comunali
1.2 SVUOTAMENTI Frequenze di raccolta pile esaurite, Te/o F e farmaci scaduti		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)		Svuotamento dei contenitori pieni entro il primo giorno lavorativo successivo alla 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 ECOCENTRI

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 ECOCENTRI Numero ed indirizzo degli ecocentri per la raccolta differenziata		Ubicazione degli ecocentri Via Olimpia Via Piccinato	
1.2 TIPOLOGIE MATERIALI CONFERIBILI Varietà di tipologie merceologiche che è possibile conferire in modo differenziato.	Tipologie merceologiche dei rifiuti conferibili presso gli Ecocentri	<ul style="list-style-type: none"> - Rifiuti ingombranti - Verde - Vetro - Plastica e Lattine - Carta - Cartone - Metalli - Prodotti tossico/nocivi e/o infiammabili "T e/o F" - Pile e batterie esauste - Accumulatori al PB - Farmaci scaduti - Tubi al neon - Cartucce esaurite e Toner - Olio minerale - Olio Vegetale o da cucina - Elettrodomestici fuori uso (forni, aspirapolveri, computer, ecc.), - Televisori, monitor, TV al plasma, - Frigoriferi, congelatori. - Rifiuti inerti da piccole manutenzioni NO provenienza attività professionali 	
2 Livello del servizio garantito			
2.1 CALENDARIO SETTIMANALE E ORARI DI APERTURA: Accessibilità al servizio di raccolta differenziata Ecocentro		Orari di apertura dell'Ecocentro vedi pag. 6.	In caso di festività infrasettimanale gli Ecocentri rimarranno CHIUSI. Si garantisce sostituzione in giornata in caso di mancata presentazione in servizio del personale addetto.
3 Tutela ambientale			
3.1 CORRETTO SMALTIMENTO E/O RECUPERO DEI RIFIUTI Modalità di trattamento e recupero dei rifiuti che rispettino l'ambiente	Percentuale dei rifiuti raccolti in modo differenziato e avviati a riutilizzo o riciclo.	Tutte le frazioni recuperabili raccolte negli Ecocentri sono avviate a recupero di materia. Il restante è avviato a corretto smaltimento presso impianti regolarmente autorizzati	

Spazzamento meccanizzato

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 DIMENSIONAMENTO SERVIZIO Servizio programmato sulla base di Piano dello Spazzamento, con interventi a frequenza differenziata per le differenti zone della città .	Rispetto delle previste frequenze di intervento giornaliero/settimanale/mensile sulla base del piano di Spazzamento .	Turni giornalieri di n° 6 ore/intervento N° 10 interventi settimanali spazzatrice 5 mc + n° 4 interventi settimanali minispazzatrice.	
1.2 ORARI SERVIZIO Orari e modalità di spazzamento che non intralcino il traffico e non disturbino i residenti.		In generale ore 5.00 – 11.00 Possibili interventi pomeridiani e notturni	
2 Livello di servizio garantito			
2.1 SERVIZIO PROGRAMMATO		è il servizio descritto al punto 1.1.	
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)	
3 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SERVIZIO PROGRAMMATO	Rilevamento settimanale dei servizi non effettuati		Nella settimana successiva saranno effettuati interventi sostitutivi per i servizi non effettuati previsti a frequenza superiore alla settimanale

Svuotamento cestini e recupero rifiuti abbandonati

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
1 Programmazione e dimensionamento del servizio:			
1.1 SPAZZAMENTO MANUALE		In aree definite (Scale del Ponte Principe Umberto e nella Galleria Risorgimento) è previsto lo spazzamento e pulizia manuale	
1.2 SERVIZIO Svuotamento dei cestini		- Svuotamento cestini stradali Secondo Piano spazzamento: frequenza giornaliera nella Zona del Centro di Legnago. Bisettimanale nei Centri di Porto, Casette, Terranegra, San Pietro. Almeno con cadenza settimanale nel resto del territorio comunale Servizio programmato 6 giorni a settimana (7 giorni per centro)	
1.3 RECUPERO RIFIUTI ABBANDONATI Recupero di rifiuti abbandonati presso contenitori stradali o su segnalazione		Servizi non programmati – pianificati settimanalmente	
2. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato			
2.1 SPAZZAMENTO MANUALE	Segnalazione di vie non pulite		Verifica coordinatore servizio – eventuale intervento correttivo in giornata o nella giornata seguente
2.2 SVUOTAMENTO CESTINI	Segnalazione di cestini pieni		Recupero entro 24 ore dalla segnalazione
2.2 RECUPERO RIFIUTI ABBANDONATI	Intervento su segnalazione		Entro 8 giorni (se non richiesto intervento di ditte terze per rifiuti pericolosi)