



# 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 Frattini n° 24 - 37045 Legnago (VR)

Sede Amministrativa: Via Frattini n° 24 - 37045 Legnago (VR)

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

Sede Operativa Servizi Igiene Ambientale: Cerea via Cadabese, 33 (loc. Aspretto)

Ufficio per il Pubblico: Legnago via Frattini 24

Tel.: N. Verde 800 114488

Tel 0442/600515-603074 - Fax: 0442/628619

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

Tel /Fax: 0442/30345

**E-mail: [sive@sivevr.it](mailto:sive@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 riutilizzazione" 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".
- **REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI**, approvato dai Comuni ed Enti Pubblici Soci.
- **REGOLAMENTO COMUNALE PER L'APPLICAZIONE DELLA TARIFFA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI** 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 Igiene Urbana.

### 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 Frattini, 24— Legnago;
Ufficio per il pubblico	Via Frattini, 24 — Legnago;
Ufficio per il pubblico	Via Gandhi, 8/A — Cerea;
Sede Operativa, Deposito automezzi raccolta rifiuti	Via Firenze — Cerea; Via Cadabese — Cerea;

### QUANTI SIAMO

La struttura operativa è così costituita:

- 44 dipendenti (al 31/12/2007)
- 38 mezzi in dotazione (al 31/12/2007) (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 Frattini, 24

Numero verde 800 114488

Tel: 0442 / 600515-603074 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

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

### **INFORMAZIONE AL CLIENTE**

**S.I.V.E.** 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 i rifiuti ingombranti

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

#### **B. Materiale Informativo**

**S.I.V.E.** 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.V.E.** 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.) è approvata dagli organi degli stessi Comuni e applicata da **S.I.V.E.** attraverso l'emissione periodica di fatture.

Il pagamento delle fatture può essere effettuato presso tutti gli uffici postali e 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	- Superficie mq abitazione - N° degli occupanti	- 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.** si impegna ad 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 lavorativi **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 SANGUINETTO

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

### **RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI (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 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
SANGUINETTO	SABATO

### **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 in mater-bi 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
SANGUINETTO	LUNEDI' VENERDI'

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

### **RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI**

Ogni utente può conferire i propri rifiuti ingombranti presso gli idonei contenitori collocati presso l'Ecocentro.

E' possibile, previo appuntamento concordato telefonicamente (Numero verde 800114488), il ritiro di rifiuti ingombranti presso l'abitazione per la quantità massima di 2 pezzi all'anno per utente.

### **SPAZZAMENTO STRADALE**

**S.I.V.E.** provvede alla pulizia delle strade e delle piazze cittadine mediante spazzamento meccanizzato con interventi settimanali su percorsi prestabiliti. La durata di ciascun intervento è prevista di 4 ore, comprensiva del conferimento del residuo raccolto a discarica. Potranno essere previsti differenti frequenze di intervento, ad esempio turni di maggior durata e minor frequenza, comunque tali da garantire ogni quindici giorni la pulizia dei percorsi indicati dal Comune.

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.



## **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 OCCASIONALI NON PROGRAMMABILI**

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, 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 quindicinale
Plastica / Lattine	raccolta porta a porta con sacchi trasparenti, con frequenza quindicinale
Vetro	raccolta porta a porta con bidoni, frequenza mensile
Verde	raccolta porta a porta con sacchi trasparenti o con fascine legate, frequenza Mensile/Quindicinale/Settimanale
Beni Durevoli	il ritiro porta a porta dei rifiuti ingombranti e dei beni durevoli sarà effettuato su richiesta previa prenotazione al n° VERDE 800114488

Altri servizi raccolta: RUP

Pile/Farmaci/ T e/o F raccolta da contenitori stradali disposti sul territorio comunale o presso l'ecocentro.

### **Raccolta differenziata presso ECOCENTRO**

Nel comune di Sanguinetto presso l'ecocentro comunale sono posizionati dei container o altri contenitori (serbatoi per oli, 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
- Farmaci scaduti
- Olio minerale (esausto) o da cucina

- Elettrodomestici fuori uso (forni, aspirapolveri, phon ecc.)
- Televisori, monitor, computer
- Frigoriferi, congelatori.

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

Presso l'ecocentro è presente un custode che verifica che l'utente sia residente nel Comune ed inoltre indirizza e agevola gli utenti nella corretta differenziazione dei materiali.

### **Orari di apertura Ecocentro**

#### **Ecocentro di SANGUINETTO, Viale Rimembranza (presso Cimitero Comunale)**

<b>PERIODO</b>	<b>Martedì</b>	<b>Sabato</b>
<b>INVERNALE 1/11 -31/3</b>	<b>14.00-17.00</b>	<b>8.30-12.30</b>
<b>ESTIVO 1/4-30/10</b>	<b>15.00-18.00</b>	<b>8.30-12.30</b>

**In caso di festività infrasettimanali l'Ecocentro rimarrà CHIUSO**

## **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**

<b>tipologia dei fattori di qualità</b>	<b>indicatori di qualità</b>	<b>standard</b>	<b>note</b>
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
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 contenuti in bidoni da 60 lt  - secchiello da 10 lt per l'UMIDO (è previsto l'uso dei sacchetti in mater-bi.)	Raccolta monoutenza: - frequenza settimanale SECCO - frequenza bisettimanale UMIDO	
1.2 ORARIO RACCOLTA Orario di raccolta che intralci il meno possibile il traffico.	Fascia oraria per zona in funzione delle tipologie di territorio	Raccolta a partire dalle ore 5.00 A.M.	
<b>2 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta rifiuti urbani differenziati	N° secchielli/bidoni/cassonetti svuotati  N bidoni/secchielli/cassonetti da svuotare secondo programma.	Percorso programmato giornalmente nel calendario settimanale di raccolta.	Si garantisce il recupero dei secchielli/bidoni/cassonetti non svuotati per cause di forza maggiore entro il 1° giorno lavorativo successivo. Si garantisce il recupero dei secchielli / bidoni non svuotati erroneamente, in caso di segnalazione tempestiva entro il giorno stesso oppure entro il 1° giorno lavorativo successivo se necessita.
<b>3 Tutela ambientale</b>			
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 (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 rifiuti ingombranti (su chiamata)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 SERVIZIO Disponibilità del servizio su chiamata e minimizzazione degli adempimenti richiesti all'utente.	Modalità di espletamento del servizio	Il servizio è attivabile telefonando al numero verde e rispettando le disposizioni date dall'operatore.	Il servizio è gratuito fino a 2 pezzi anno per utente.
<b>2 Livello di servizio garantito</b>			
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.	
<b>3 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>			
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.	
<b>4 Tutela ambientale</b>			
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 (frigo, congelatori, televisori e monitor...) vengono inertizzati e avviati, per quanto possibile, a recupero di materia. I rifiuti ingombranti vengono smaltiti in impianti regolarmente autorizzati.	

## Pulizia meccanizzata e manuale delle strade

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	Note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 SERVIZIO Servizio offerto al territorio	Territorio servito.		
1.2 DIMENSIONAMENTO SERVIZIO Intervalli di pulizia in base alla caratteristica degli spazi pubblici accessibili alle autospazzatrici	Frequenze di intervento settimanale.	n° 4 ore/intervento	
1.3 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.	
1.4 SPAZZAMENTO MANUALE e PULIZIA CESTINI	NON PREVISTO: Effettuato dal Comune		
<b>2 Livello di servizio garantito</b>			
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)	

## Raccolta differenziata CARTA porta a porta

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 RACCOLTA CARTA PORTA/PORTA Viene garantita la raccolta porta a porta della carta esposta dagli utenti.	Frequenza di raccolta	Il servizio viene svolto ogni quindici giorni.	Gli utenti predispongono la carta in pacchi.
<b>2.Tutela ambientale</b>			
2.1 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio convenzionati con CONAI.		Tutto il cartone viene avviato a recupero di materia presso l'impianto Usvardi Gino di Usvardi Gianfranco e Milena & C. S.n.c. - Oppeano (VR) Convenzionato COMIECO.	

## Raccolta differenziata PLASTICA-LATTINE (Alluminio e banda stagnata)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 RACCOLTA PLASTICA/LATTINE PORTA/PORTA Viene garantita la raccolta porta a porta della plastica e lattine esposta dagli utenti.	Frequenza di raccolta	Il servizio viene svolto ogni quindici giorni.	Gli utenti predispongono la Plastica in sacchetti trasparenti
1.2 DIMENSIONAMENTO CONTENITORI Capienza e quantità dei sacchetti corretta mente dimensionata.	-sacchetti trasparenti per PLASTICA		
<b>2.Tutela ambientale</b>			
2.1 RECUPERO DI MATERIA Modalità di recupero presso appositi impianti di riciclaggio convenzionati con COREPLA.	Modalità di recupero di PLASTICA	Tutta la PLASTICA è avviata a recupero di materia. IMPIANTI DI RECUPERO: CONSORZIO CEREAL - Cerea D.R.V. - Torretta di Legnago.  Convenzionati COREPLA	

## Raccolta differenziata VETRO

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 CALENDARIO RACCOLTA Viene garantita la raccolta porta a porta del vetro esposto dagli utenti.	Frequenza di raccolta	Il servizio viene svolto mensilmente.	Il materiale deve essere esposto in bidoni da 75 lt
<b>2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VETRO.	N° contenitori effettivamente svuotati / N° contenitori da svuotare secondo programma.		Per i bidoni domiciliari recupero entro 1 giorno lavorativo;
<b>3 Tutela ambientale</b>			
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: ECOGLOSS – Lonigo (VI) LA VETRI – Villapoma (MN)  Convenzionati COREVE	

## Raccolta differenziata VERDE (erba e potature)

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
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	Svuotamento previsto (Lunedì) con: - frequenza mensile: Gennaio; - frequenza quindicinale: Febbraio-Marzo-Ottobre-Novembre-Dicembre - frequenza settimanale: Aprile-Maggio-Giugno-Luglio-Agosto-Settembre;	Il materiale deve essere esposto in sacchi trasparenti a rendere o con fascine legate.
<b>2.Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>			
2.1 SERVIZIO DI RACCOLTA: Raccolta differenziata VERDE	N° sacchetti effettivamente svuotati / N° sacchetti da svuotare secondo programma.	Percorso programmato giornalmente nel calendario mensile di raccolta.	Si garantisce il recupero dei sacchetti non svuotati per cause di forza maggiore entro il 2° giorno lavorativo successivo.
<b>3 Tutela ambientale</b>			
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
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
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 presso l'ecocentro Comunale.	
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	
<b>2. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato</b>			
2.1 RACCOLTA RUP Raccolta rifiuti urbani pericolosi	N° contenitori effettivamente svuotati/ N° contenitori da svuotare secondo programma nel periodo di riferimento.	Percentuale: 95%	Si garantisce il recupero entro il 1° giorno lavorativo successivo la segnalazione.
<b>3 Tutela ambientale</b>			
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 ECOCENTRO

tipologia dei fattori di qualità	indicatori di qualità	standard	note
<b>1 Programmazione e dimensionamento del servizio:</b>			
1.1 ECOCENTRI Numero ed indirizzo degli ecocentri per la raccolta differenziata	Ubicazione degli ecocentri	Viale Rimembranza: presso Cimitero Comunale	
1.2 TIPOLOGIE MATERIALI CONFERIBILI Varietà di tipologie merceologiche che è possibile conferire in modo differenziato.	Tipologie merceologiche dei rifiuti conferibili presso l'Ecocentro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rifiuti ingombranti</li> <li>- Verde da giardinaggio</li> <li>- Vetro (*)</li> <li>- Plastica e Lattine (*)</li> <li>- Carta (*)</li> <li>- Cartone</li> <li>- Metalli</li> <li>- "Te/oF"</li> <li>- Farmaci scaduti</li> <li>- Pile e batterie esauste</li> <li>- Olio minerale (esausto)</li> <li>- Olio vegetale/animale (esausto)</li> <li>- Elettrodomestici fuori uso (forni, aspirapolveri, phon ecc.)</li> <li>- Televisori, monitor, computer</li> <li>- Frigoriferi e congelatori</li> </ul> <p>(*) per grandi quantità o se non sufficienti i contenitori stradali o le raccolte domiciliari</p>	
<b>2 Livello del servizio garantito</b>			
2.1 CALENDARIO SETTIMANALE E ORARI DI APERTURA: Accessibilità al servizio di raccolta differenziata Ecocentro	Orari di apertura dell'Ecocentro	vedi pag. 3.	In caso di festività infrasettimanale l'Ecocentro rimarrà CHIUSO.
<b>3 Tutela ambientale</b>			
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 in Ecocentro sono avviate a recupero di materia. Il restante è avviato a corretto smaltimento presso impianti regolarmente autorizzati.	