



sangermano



per una differenziata

da  
**RECORD**

# La Carta dei Servizi

Edizione 2020

## Sommario

1.	SEZIONE 1.....	3
1.1	PREMESSA.....	3
1.2	OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
1.3	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	6
1.4	PRESENTAZIONE DEL GESTORE:.....	7
	ATI SAN GERMANO/EGEA AMBIENTE/PROTEO.....	7
1.4.1	SAN GERMANO SPA – GRUPPO IREN AMBIENTE (CAPOGRUPPO).....	7
2.	SEZIONE 2.....	11
2.1	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
2.2	I NOSTRI IMPEGNI.....	17
2.3	COMPORAMENTO DEL PERSONALE.....	19
2.4	COLLABORAZIONE DEI CITTADINI.....	19
2.5	LA POLITICA AZIENDALE.....	19
2.6	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	21
2.7	TUTELA AMBIENTALE, RECUPERO E SICUREZZA.....	24
2.8	RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI.....	27
3.	SEZIONE 3.....	28
3.1	INFORMAZIONE AL CLIENTE.....	28
3.2	OGGETTI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	29
3.3	INDICATORI DI QUALITÀ.....	29
3.4	IGIENICITÀ DEI CONTENITORI.....	32
3.5	CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI.....	33
3.6	SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....	33

3.7	SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	34
3.8	PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	34
3.9	GESTIONE DEI RECLAMI.....	35
3.10	DEROGHE.....	36
4.	SEZIONE 4.....	38
4.1	CONSUNTIVO ANNO 2019.....	38
5.	SEZIONE 5.....	40
5.1	CONTATTI.....	40
6.	SEZIONE 6.....	42
6.1	MODULO RECLAMO.....	42
7.	SEZIONE 7.....	44
7.1	GLOSSARIO.....	44

# 1. SEZIONE 1

## 1.1 Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari che guidano il Gestore nella conduzione dell'appalto di igiene urbana nell'ambito del territorio del Consorzio Servizi Ecologia ed Ambiente.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali.

Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che il raggruppamento gestore si impegna a offrire ai cittadini.

È un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

## *1.2 Oggetto e ambito di applicazione della carta dei servizi*

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale il Raggruppamento di Imprese San Germano/Egea Ambiente/Proteo, di seguito "*il Gestore*", in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il Consorzio Servizi Ecologia ed Ambiente (di seguito CSEA), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta dei servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare:

- il contratto stipulato tra CSEA e il Gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il Capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Consorzio e ogni altro aspetto per il quale si rimandi al Capitolato stesso.

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati approvata dal CSEA e applicata dal Gestore per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza del Consorzio stesso, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461.

La presente Carta dei servizi, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso i canali internet istituzionali predisposti dallo stesso. Nel materiale informativo si indicano:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del Consorzio;
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del Consorzio.

### *1.3 Validità della Carta dei servizi*

La presente Carta dei servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dallo CSEA, ha validità pari a quella del Contratto per la gestione del servizio o nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet consortile oltre, ovviamente, ai siti istituzionali del Gestore che informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Ente. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

## 1.4 Presentazione del Gestore:

### ATI San Germano/Egea Ambiente/Proteo

#### 1.4.1 SAN GERMANO SPA - GRUPPO IREN AMBIENTE (Capogruppo)

A gennaio 2019 il Gruppo Iren ha finalizzato l'acquisizione della società San Germano, incrementando così la sua crescita nel settore Ambiente e nel campo dei servizi Ambientali, sia per quanto riguarda l'assetto impiantistico, sia per quanto riguarda il servizio di raccolta rifiuti.

A seguito di quanto sopra è stata variata la ragione sociale di San Germano da S.r.l. a **S.p.A.**

Questa stessa carta dei Servizi è il risultato di un lavoro svolto a diverse mani con le varie società del gruppo che vi hanno infuso le loro peculiari esperienze di gestione ambientale sul territorio.

#### **SAN GERMANO SPA - L'Azienda in cifre:**

- Ricavi: € 65.063,00
- Personale: n. 760 dipendenti
- Mezzi: n. 847
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 308.787
- Numero di comuni gestiti in Italia: n. 141
- Numero di abitanti serviti: circa n. 982.106

sangermano



Dati anno 2019

L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

## **19 SITI IN 5 REGIONI**

- **SARDEGNA:** n. 11 cantieri suddivisi per tutta l'isola da Nord a Sud
- **PIEMONTE:** n. 3 cantieri nella provincia di Torino, n. 3 cantieri nella provincia di Cuneo e n.1 cantiere nella provincia di Novara
- **LOMBARDIA:** n. 2 cantieri nella provincia di Milano
- **EMILIA-ROMAGNA:** n. 1 cantiere nella provincia di Reggio Emilia
- **LIGURIA:** n. 2 cantieri nella provincia di La Spezia



## **Qualità e Sicurezza San Germano**

L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l'efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gruppo Iren ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest'ottica, condivisa anche da San Germano S.p.A., ha fatto sì che la società di Pianezza fosse tra le prime aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

*ISO 9001:2015*

*ISO 14001:2015*

*ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)*



Ambiente - ISO 14001:2015



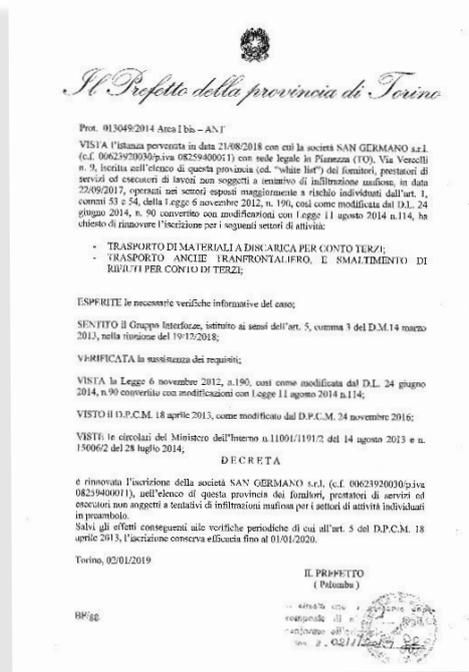
Qualità - ISO 9001:2015



Sicurezza - ISO 45001:2018

## White List

Inoltre, San Germano svolge i servizi sul territorio italiano con lealtà e trasparenza. L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la **White List**.



Iscrizione White List

## Rating di legalità

Nel 2019 **San Germano** ha ottenuto il seguente punteggio ★++ (1 stella e 2 +) nella classificazione del **Rating di Legalità**.

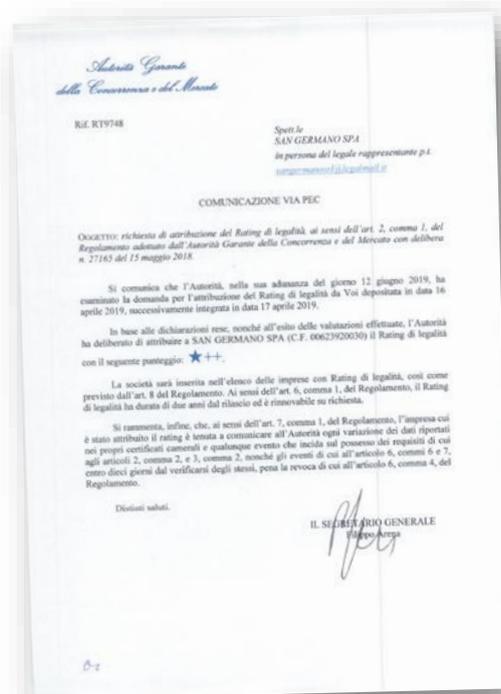


AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO



**Questo indicatore innovativo**, sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Tale riconoscimento prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stelle". L'intenzione della **San Germano** è quello di raggiungere standard sempre più elevati e a tale scopo si è adoperata per adottare il **Modello Organizzativo di Gestione dei Rischi 231/2001**. Questo garantirà di ottenere 2 "stelle" (★★) nella classificazione del Rating di Legalità.



Rating di legalità

## 2. SEZIONE 2

### *2.11 principi fondamentali*

#### **EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ del SERVIZIO**

Il rapporto con cui il Gestore si pone nei confronti dei cittadini serviti è costruito e continuerà a basarsi su principi di eguaglianza ed imparzialità.

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet

di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;

Il Consorzio mette a disposizione il sito [www.consorziousea.it](http://www.consorziousea.it) dove possono essere consultate tutte le informazioni e gli aggiornamenti relativi ai Comuni appartenenti al Consorzio stesso.

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Il servizio viene fornito agli abitanti del territorio che l'Azienda gestisce ed è regolato dal Contratto di Servizio stipulato con CSEA.

## **RISPETTO delle NORMATIVE**

La Compagine è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.

Nel settore "Igiene Ambientale" il Gestore possiede le certificazioni ISO 14001 e ISO 45001 (aggiunte alla certificazione ISO 9001) relativamente alla progettazione ed erogazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L'Azienda è inoltre impegnata nel raggiungimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

## CONTINUITÀ

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Capitolato e relativi allegati. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero verificare vedranno l'impegno massimo dell'azienda per essere contenuti nel tempo.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio, e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

## PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- PEC: [sangermanosrl@legalmail.it](mailto:sangermanosrl@legalmail.it)
- fax: 011.9670714

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La Compagine persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **CORTESIA**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a

impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

## **CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **TUTELA dell'AMBIENTE**

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre, assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il Gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

## **PRIVACY**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio, e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali a esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è San Germano Spa con sede in Corso Svizzera, 95 a Torino, i trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria: Via Vercelli, 9 – 10044 Pianezza (TO), o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [privacy.irenspe@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenspe@gruppoiren.it).

## *2.2 I nostri impegni*

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

### **1. FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI**

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

### **2. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI**

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

### **3. VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI**

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

### **4. MIGLIORARE CONTINUAMENTE LE NOSTRE PRESTAZIONI**

Tutta la Compagine è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

### **5. RISPETTARE L'AMBIENTE**

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

## **6. GARANTIRE LA SICUREZZA**

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

## **7. INFORMARE IN MODO ESAURIENTE**

I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano.

La nostra Compagine si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

## **8. ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI**

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

## **9. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE**

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

## **10. ESSERE CORTESI**

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

## **11. ESSERE IMPARZIALI**

Consideriamo fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua.

Garantiamo perciò parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

## 12. CORREGGERE RAPIDAMENTE I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

### *2.3 Comportamento del personale*

La nostra Compagine cura la formazione del personale affinché tratti i Clienti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

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

### *2.4 Collaborazione dei cittadini*

L'impegno del Gestore, da solo, non può produrre risultati duraturi senza il contributo dei cittadini.

Questi ultimi, pertanto, sono invitati ad aiutare a mantenere la città pulita ed a salvaguardare l'ambiente, in particolare:

- rispettando le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, separandoli secondo le disposizioni CSEA sulla raccolta differenziata;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.

### *2.5 La politica aziendale*

La Compagine, nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

1. assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative;
2. affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, siano essi nostri dipendenti. o di imprese esterne;
3. diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela e al rispetto dell'ambiente;
4. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante, dei lavoratori e della soddisfazione del cliente;
5. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;
6. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di procedure e istruzioni;
7. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato;
8. identificare eventuali inefficienze e potenziali aree di risparmio e aumentare l'efficienza dei processi;
9. assicurare una corretta progettazione, conduzione delle attività e manutenzione degli impianti collegati, anche nel caso di attività affidate a imprese terze;
10. valutare preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza di eventuali nuove attività;
11. istituire e mantenere una o più funzioni dedite al controllo tecnico ambientale, di sicurezza e qualità, indipendenti dagli enti responsabili della gestione operativa;
12. prevenire incidenti che possano avere effetti sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;

13. formare e addestrare il personale al rispetto dei principi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della normativa ambientale e delle procedure interne;
14. assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.

## **2.6 Continuità e regolarità del servizio**

Il Gestore si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico fra gli operatori e le sedi aziendali nonché dalla presenza costante, sul territorio, di assistenti tecnici addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di problematiche impreviste.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

### **a. Raccolta rifiuti solidi urbani**

La raccolta dei rifiuti domestici viene effettuata:

- mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini, nei Comuni e/o zone di Comuni dove è previsto il metodo "porta a porta";
- mediante il ritiro sul suolo pubblico, nei Comuni e/o zone di Comuni dove è previsto il metodo "stradale di prossimità".

Nel Comune di Barge il ritiro dei rifiuti avviene tramite un innovativo sistema stradale "Easy", che prevede la raccolta sul suolo pubblico dei rifiuti conferiti in apposite campane.

Di seguito l'elenco dei Comuni CSEA con l'indicazione della tipologia di servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani: *porta a porta (PaP)*, *stradale*, *misto porta a porta e stradale a seconda delle zone del Comune di riferimento*.

Comuni	RSU
Bagnolo Piemonte	Stradale
Barge	Stradale
Bellino	Stradale
Brondello	PaP
Brossasco	PaP
Caramagna Piemonte	PaP
Cardè	PaP
Casalgrasso	PaP
Casteldelfino	Stradale
Castellar	PaP
Cavallerleone	PaP
Cavallermaggiore	PaP
Costigliole Saluzzo	PaP
Crissolo	Stradale
Envie	PaP
Faule	PaP
Fossano	PaP
Frassino	Stradale
Gambasca	PaP
Genola	Stradale/PaP
Isasca	Stradale
Lagnasco	PaP
Manta	PaP
Martiniana Po	PaP
Melle	Stradale
Monasterolo di Savigliano	PaP
Moretta	PaP

Comuni	RSU
Murello	PaP
Oncino	Stradale
Ostana	Stradale
Paesana	Stradale/PaP
Pagno	PaP
Piasco	PaP
Polonghera	PaP
Pontechianale	Stradale
Racconigi	PaP
Revello	PaP
Rifreddo	PaP
Rossana	Stradale/PaP
Ruffia	PaP
Saluzzo	PaP
Sampeyre	Stradale
Sanfront	Stradale/PaP
Sant'Albano Stura	PaP
Savigliano	PaP
Scarnafigi	PaP
Torre San Giorgio	Stradale
Trinità	PaP
Valmala	Stradale
Venasca	Stradale/PaP
Verzuolo	PaP
Villafalletto	Stradale
Villanova Solaro	PaP
Vottignasco	PaP

Eventuali ritardi nel servizio saranno dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento;

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità, gli orari ed il calendario debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza e disponibili su [www.consorziosea.it](http://www.consorziosea.it).

Il Gestore garantisce inoltre la raccolta dei rifiuti presso mercati rionali della città, con la contemporanea opera di pulizia e igienizzazione delle aree interessate;

#### b. **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Con l'effettuazione di un **servizio domiciliare su appuntamento**, per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici etc. chiamando il numero verde **800.36.55.52**. Sul sito [www.consorziosea.it](http://www.consorziosea.it) è possibile consultare l'elenco dei comuni con l'indicazione delle relative frequenze di raccolta degli ingombranti, dove il servizio è previsto.
2. Con la **consegna diretta dell'utente presso le isole ecologiche** comunali, preferibilmente prenotando l'accesso alle stesse tramite il portale **.csea.ecoportale.net**. Nel caso in cui l'utente si presenti all'isola ecologica senza aver prenotato potrà comunque accedervi, ma verrà data la precedenza di ingresso a chi sarà in possesso di prenotazione.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche.
- Mancata o ritardata esposizione dell'ingombrante da parte dell'utente prima dell'inizio del servizio di raccolta previsto per le ore 6.00.

## 2.7 Tutela ambientale, recupero e sicurezza

Il Gestore promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, organico) sia dei cosiddetti "rifiuti urbani pericolosi" (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate.

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità raccolte in modo differenziato.

### a. **Materiali recuperabili**

- VETRO E METALLI: la raccolta avviene:
  - a domicilio, presso esercizi commerciali e con cassonetti stradali di prossimità per i produttori domestici;
- CARTA E CARTONE: la raccolta avviene:
  - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici o in contenitori stradali dove non è prevista la raccolta porta a porta;
- IMBALLAGGI IN PLASTICA: la raccolta dei contenitori per liquidi (bottiglie, flaconi, ecc.) avviene:
  - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici o in contenitori stradali dove non è prevista la raccolta porta a porta;

Di seguito l'elenco dei Comuni CSEA e l'indicazione della tipologia del servizio di raccolta dei rifiuti urbani recuperabili: *porta a porta, stradale, misto porta a porta e stradale a seconda delle zone del Comune di riferimento.*

Comuni	ORGANICO	CARTA	PLASTICA	VETRO	VEGETALI	CARTONE
Bagnolo Piemonte	Stradale	Stradale	Stradale	Stradale	PaP	Pap
Barge	Stradale	Stradale	Stradale	Stradale	PaP	Pap
Bellino	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Brondello	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	/
Brossasco	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	Pap
Caramagna Piemonte	PaP	PaP	PaP	Stradale	/	/
Cardè	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	Pap
Casalgrasso	/	PaP	PaP	Stradale	/	Pap
Casteldelfino	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	Pap
Castellar	Stradale	PaP	PaP	PaP	/	/
Cavallerleone	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Stradale	PaP
Cavallermaggiore	Stradale	PaP	PaP	Stradale/PaP	Stradale	PaP
Costigliole Saluzzo	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Stradale/PaP	PaP
Crissolo	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Envie	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Scarrabile/PaP	PaP
Faule	/	PaP	PaP	Stradale	PaP	/
Fossano	Stradale/PaP	PaP	PaP	Stradale/PaP	PaP	PaP
Frassino	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Gambasca	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	PaP
Genola	Stradale	Stradale/PaP	Stradale/PaP	Stradale	PaP	PaP
Isasca	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Lagnasco	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Ragno/PaP	/
Manta	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Stradale	PaP
Martiniana Po	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	PaP
Melle	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Monasterolo di Savigliano	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Scarrabile/PaP	PaP
Moretta	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Stradale/PaP	PaP
Murello	/	PaP	PaP	Stradale	Scarrabile	PaP
Oncino	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Ostana	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Paesana	Stradale	Stradale/PaP	Stradale/PaP	Stradale	PaP	/
Pagno	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	/
Piasco	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Polonghera	/	PaP	PaP	Stradale	Scarrabile	PaP
Pontechianale	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Racconigi	PaP	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Revello	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Rifreddo	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Rossana	Stradale	Stradale/PaP	PaP	Stradale	PaP	/
Ruffia	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Stradale	PaP
Saluzzo	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Sampeyre	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Sanfron	Stradale	Stradale/PaP	PaP	Stradale	PaP	/
Sant'Albano Stura	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	/
Savigliano	Stradale/PaP	PaP	PaP	Stradale/PaP	PaP	Pap
Scarnafigi	/	PaP	PaP	Stradale	Stradale	PaP
Torre San Giorgio	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	/
Trinità	PaP	PaP	PaP	Stradale	PaP	/
Valmala	/	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Venasca	Stradale	Stradale/PaP	PaP	Stradale	PaP	Pap
Verzuolo	Stradale	PaP	PaP	Stradale	PaP	PaP
Villafalletto	Stradale/PaP	Stradale	Stradale	Stradale	/	PaP
Villanova Solaro	Stradale	PaP	PaP	Stradale	Scarrabile	/
Votignasco	Stradale	PaP	PaP	Stradale	/	PaP

## *2.8 Recupero e valorizzazione dei rifiuti*

In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI, il Gestore si impegna a conferire presso le Piattaforme di recupero indicate dal Consorzio CSEA per la lavorazione dei materiali raccolti in modo differenziato.

Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente.

L'introito ottenuto dal recupero dei rifiuti viene restituito da CSEA, al netto delle spese amministrative, ai Comuni in modo proporzionale alla produzione rifiuti.

## 3. SEZIONE 3

### *3.1 Informazione al cliente*

Il Gestore utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che il Cliente sia costantemente informato su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo.

Tali strumenti sono di seguito elencati:

**a. Numero verde 800.36.55.52**

- Attivo dal Lunedì al Venerdì con orario 8.30 – 16.00 e il Sabato con orario 9.00 – 12.00, fornisce informazioni relative ai servizi erogati, quali la frequenza di svolgimento dei servizi programmati, dati relativi alle quantità di rifiuti raccolte, ecc, e gestisce la programmazione del servizio di ritiro degli ingombranti.

**b. Materiale informativo**

- La nostra Compagine predispone opuscoli inerenti ai servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al "come" e "dove" collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza per l'ambiente

**c. Sito web consortile**

- Tutte le informazioni e gli aggiornamenti saranno pubblicati nelle pagine del sito web consortile [www.consorziosea.it](http://www.consorziosea.it).

**d. Informazioni nelle scuole e dei cittadini**

- Vengono organizzati incontri e interventi informativi con gli allievi delle scuole per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata. L'attività è gestita da funzionari e da personale operativo di ERICA Soc. Coop..

- I Clienti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e agli archivi nei modi e nelle forme previste dalla legislazione vigente e dal Regolamento aziendale in essere.
- I Clienti vengono informati delle decisioni che li riguardano delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti contro di esse.

### 3.2 Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio

Il Gestore, durante l'erogazione giornaliera dei servizi previsti, si impegna nel raggiungimento dei seguenti obiettivi così dettagliati:

Servizio	Obiettivo
% sacchetti R.S.U. da ritirare	95% (*)
% sacchetti R.D. da ritirare	95% (*)
% contenitori R.S.U./R.D. da svuotare	95% (*)
% superfici da spazzare meccanicamente	80% (*)
% superfici da spazzare manualmente	80% (*)

(\*) rispetto al pianificato.

### 3.3 Indicatori di qualità

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- ➔ da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- ➔ da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale;
- ➔ da parte dei Comuni del Consorzio, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Per ciascun servizio riportiamo gli indicatori di qualità scelti come significativi e, nelle prossime edizioni, riporteremo i consuntivi dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

### **Gestione dei Rifiuti indifferenziati**

- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta “porta a porta” direttamente al domicilio dell'utente. Nelle zone periferiche di alcuni Comuni dove è richiesto all'utente di esporre il sacco dalle ore 6.00 del giorno stesso di raccolta, il servizio di ritiro avrà inizio alle ore 8.00.
- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;

### **Tabella degli indicatori di qualità**

<b>Indicatore</b>	<b>Obiettivo 2020</b>	<b>Obiettivo 2021</b>	<b>Obiettivo 2022</b>
Puntualità del servizio	85%	90%	95%
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%

### Gestione della Raccolta differenziata

- ➔ **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta “porta a porta” direttamente al domicilio dell’utente.
- ➔ **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l’aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- ➔ **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;

#### Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Puntualità del servizio	85%	90%	95%
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%

### Gestione del Servizio di Igiene Urbana

- ➔ **Pulizia e decoro delle strade:** una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada e lungo i marciapiedi.

#### Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2019	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Pulizia e decoro delle strade	85%	90%	95%

### *3.4 Igienicità dei contenitori*

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta stradale (ove attivata) è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni e per i servizi stabiliti, secondo il programma concordato. Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata nel Capitolato di gara. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc...).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro tre giorni dalla segnalazione e a intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i sei giorni successivi.

L'igiene dei cassonetti per il servizio di raccolta domiciliare per carta e plastica è a carico dell'utenza.

### *3.5 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori*

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione del Consorzio.

Il gestore assicura il controllo di un eventuale guasto e il ripristino della funzionalità di tali contenitori per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento, entro 48 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare questi verranno sostituiti dal Gestore entro 48 ore dalla data della segnalazione. La sostituzione può raggiungere fino ad un massimo del 5% del numero di contenitori all'avvio del servizio, riferito a ciascun Comune.

Il Gestore potrà poi rivalersi contro i responsabili del danneggiamento se eventualmente individuati dagli organi competenti.

### *3.6 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico*

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati a uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal Capitolato e dal progetto tecnico presentato.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

### **Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico**

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc...) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

### ***3.7 Situazioni di pericolo stradale***

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc...) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale, ecc...). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

### ***3.8 Percezione della qualità del servizio***

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio.

Con l'obiettivo di migliorare i servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, il Gestore esegue regolarmente campagne di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini.

Nella Carta dei Servizi verranno riportati, per ciascun servizio, il livello di soddisfazione rilevato alla fine dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

#### Tabella della percezione della qualità del servizio

Servizio	Indice di soddisfazione (da 0 a 100)		
	Obiettivo 2020	Obiettivo 2021	Obiettivo 2022
Gestione dei Rifiuti indifferenziati	65%	75%	80%
Gestione della Raccolta differenziata	65%	75%	80%
Gestione del Servizio di Igiene Urbana	70%	80%	85%

### 3.9 Gestione dei reclami

Oltre alle indagini di "Customer Satisfaction", il Gestore monitora costantemente la soddisfazione dell'utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nei casi di reclami su eventuali disservizi o di specifiche richieste individuali (ricevuti dal call center, via mail o via lettera) il Gestore si impegna a dare risposta entro **20 giorni** dalla data di ricezione dell'istanza, informando sui termini entro quali avrà provveduto a rimuovere le irregolarità o ad accogliere le richieste.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare l'intervento, verrà fornita l'apposita motivazione.

## Tabella dei reclami ricevuti

Oggetto del reclamo	2020	2021	% differenza
Cassonetti R.S.U. (posizione/spostamenti)			-15%
Cassonetti R.D. (posizione/spostamenti)			-15%
Igiene del suolo (pulizia strade, asporto foglie)			-15%
Raccolta R.S.U. (orari, rumorosità)			-15%
Raccolta R.D. (orari, rumorosità)			-15%
Servizio ingombranti			-15%
Discariche abusive			-15%
Servizi vari			-15%
<b>TOTALE</b>			<b>-15%</b>

### 3.10 *Deroghe*

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Società che, di fatto, impediscono o condizionano l'attività dell'Azienda.

I casi cui si fa riferimento con il presente punto sono, titolo indicativo non esaustivo:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Gestore o da questa non dipendenti, quali: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche ecc...);
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi;
- Scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- Difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.



LE  
SCHEDE  
ANNUALI

## 4. SEZIONE 4

### *4.1 Consuntivo anno 2019*

Si invitano i cittadini a consultare direttamente il sito del Consorzio alla pagina relativa alla produzione dei rifiuti degli anni scorsi (a partire dall'anno 2000):

[www.consorziosea.it/dati-produzione-rifiuti/](http://www.consorziosea.it/dati-produzione-rifiuti/)



I  
CONTATTI

## 5. SEZIONE 5

### 5.1 Contatti

Per un contatto diretto con le nostre Società:



**Call center:**

**800.36.55.52**

dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 16.00

il sabato con orario 9.00 – 12.00



**Posta:**

**San Germano S.p.A.**

Corso Svizzera n. 95, 10143 Torino (TO)

**EGEA S.p.A.**

Via Vivaro n.2, 12051 Alba (CN)

**PROTEO S.c.s.**

Via Aosta n. 42, 12084 Mondovì (CN)



**E-mail:**

sangermanosrl@legalmail.it

egea@pec.egea.it

proteo\_coop@pec.confcooperative.it

The background features a white central area framed by green wavy borders at the top and bottom. The text is centered in the white area.

# MODULO DI RECLAMO

## 6. SEZIONE 6

### 6.1 Modulo reclamo

Spett.le ATI **San Germano Spa**  
**Egea Spa**  
**Proteo Scs**

Corso Svizzera n. 95  
10143 Torino (TO)  
Tel. 011 9670700  
Fax 011 9670714  
[sangermanosrl@legalmail.it](mailto:sangermanosrl@legalmail.it)

#### MODULO RECLAMO

Carta dei servizi San Germano/Egea/Proteo

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
(cognome e nome)  
residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
cap \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_  
eventuale e-mail \_\_\_\_\_ eventuale fax \_\_\_\_\_

#### esprime il seguente reclamo

(riportare il maggior numero di informazioni,  
per meglio descrivere l'oggetto del reclamo, ad es. luogo, data, ora, evento...)

---

---

---

---

---

---

---

---

La informiamo che i dati personali richiesti con il presente modulo saranno trattati esclusivamente in ambito aziendale e per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati richiesti, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

L'informativa completa è disponibile sul sito web Xxxxx ([www.xxxxx.it](http://www.xxxxx.it)).

**NON SARANNO ACCOLTI i moduli reclamo privi di indicazione del cognome e nome, indirizzo, telefono, nonché della firma del soggetto autore del reclamo.**

Data

Firma



# IL GLOSSARIO

## 7. SEZIONE 7

### 7.1 *Glossario*

#### **Centro di raccolta (isola ecologica)**

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

#### **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Consorzio SEA e il gestore per i servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

#### **Giorni: giorni lavorativi**

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza.

#### **Raccolta differenziata**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

### **Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio con esposizione sul suolo pubblico.

### **Raccolta stradale di prossimità**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata in prossimità del domicilio con conferimento in cassonetti posizionati sul suolo pubblico.

### **Reclamo**

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore.

### **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc... non più funzionanti.

### **Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per le loro dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori. Non sono ingombranti macerie, pneumatici e vegetali.

### **Standard di servizio**

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

### **Tributo/Tassa**

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio

di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

### **Tariffa**

È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...]La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.



**San Germano S.p.A.**  
Corso Svizzera n. 95  
10143 Torino (TO)  
011/9670700  
[sangermanosrl@legalmail.it](mailto:sangermanosrl@legalmail.it)

**EGEA S.p.A.**  
Via Vivaro n.2  
12051 Alba (CN)  
0173/441155  
[egea@pec.egea.it](mailto:egea@pec.egea.it)

**PROTEO S.c.s.**  
Via Aosta n. 42  
12084 Mondovì (CN)  
0174/554765  
[proteo\\_coop@pec.confcooperative.it](mailto:proteo_coop@pec.confcooperative.it)

sangermano

