

# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

**BORGHETTO LODIGIANO**



## **SIGNIFICATO E BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA.**

Per SERVIZI DI IGIENE URBANA s'intende quell'insieme di attività indispensabili per la difesa dell'ambiente ed il decoro e la salubrità del territorio, che prevedono la raccolta stradale dei rifiuti, la gestione del Centro di Raccolta Comunale, lo spazzamento delle strade, la pulizia delle caditoie stradali, l'avvio a trattamento dei rifiuti raccolti e le relative attività complementari, quali la realizzazione di campagne informative per l'utenza e la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi al servizio.

Il Comune di Borghetto Lodigiano, per mezzo di apposita gara d'appalto, ha selezionato la Bassanetti srl di S.Colombano al Lambro (Mi) come partner per lo svolgimento dei SERVIZI DI IGIENE URBANA. La Bassanetti srl con la presente Carta dei servizi indica all'utenza gli standard qualitativi e quantitativi che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi. Essa rappresenta quindi la base di dialogo tra l'Azienda, il Comune e gli Utenti (Cittadini e Imprese), per i quali costituisce anche uno strumento di verifica dei servizi stessi.

La CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA è suddivisa in 3 sezioni:

- 1 IMPEGNI, che enuncia principi e criteri che regolano l'erogazione dei servizi e le tutele che vengono garantite agli Utenti;
- 2 SERVIZI, illustra nel dettaglio le caratteristiche dei servizi prestati, la modalità del loro svolgimento e i relativi standard;
- 3 TABELLA RIASSUNTIVA, riporta in modo sintetico le caratteristiche principali dei servizi e le relative modalità di fruizione.

Attraverso la CARTA la Bassanetti srl garantisce agli Utenti un accesso trasparente a tutte le informazioni, favorendo così la creazione di un rapporto interattivo e fiduciario.

La CARTA è valida sino allo scadere del contratto d'appalto sottoscritto dalla Bassanetti srl (31 maggio 2021) e sarà puntualmente aggiornata in occasione delle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio che, nell'ambito delle previsioni in esso contenute, dovessero essere richieste dall'Amministrazione Comunale.

Separare e conferire correttamente i rifiuti permette di preservare l'Ambiente migliorando la vita di ciascuno di noi: un obiettivo che richiede la collaborazione attiva e motivata da parte di tutti!

# **1. IMPEGNI**

## ***1.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.***

La Carta del Servizio di Igiene Urbana è stata redatta con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 07.08.1990, n° 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge 11.07.1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 03.04.2006, n°152: "Norme in materia ambientale" e successive modifiche ed integrazioni;
- Decreto Ministero Ambiente 08.04.2008: "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato e successive modifiche ed integrazioni";
- Legge n°147 del 27.12.2013: "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- Delibera ARERA 444/2019;
- "Regolamento Comunale per la raccolta e trasporto dei rifiuti urbani";
- "Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI".

## ***1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI***

Nel realizzare i servizi di Igiene Urbana dedicati agli Utenti (cittadini e imprese), Bassanetti srl fa propri i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" previsti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri il 27 gennaio 1994, illustrati di seguito.

### **1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Bassanetti srl gestisce i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

### **2. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

Ciascun Utente può accedere alle informazioni relative alla prestazione dei servizi, chiedere chiarimenti - anche attraverso il confronto con il Responsabile di riferimento o un suo delegato - e partecipare alla vita aziendale presentando suggerimenti per il miglioramento dei servizi stessi. Tale diritto può essere esercitato anche delegando le Associazioni dei Consumatori o, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, direttamente dalle stesse Associazioni dei Consumatori che, per questioni di carattere collettivo, possono richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse. A Utenti e Associazioni di Consumatori, Bassanetti srl offre canali di comunicazione e specifiche procedure per segnalare eventuali violazioni dei principi sanciti nella Carta, a cui si impegna a dare un riscontro chiaro e tempestivo. Tutte le

valutazioni raccolte dagli Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori verranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi.

### 3. CORTESIA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI

Bassanetti srl costruisce con gli Utenti un rapporto basato su cortesia e rispetto, volto ad agevolare sia l'esercizio dei diritti che l'adempimento dei doveri. In ogni occasione di rapporto personale o comunicazioni telefonica i dipendenti hanno l'obbligo di qualificarsi. Tutto il personale della Bassanetti srl è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire all'interno dell'Azienda e, su richiesta, ogni qual volta entri in contatto con gli Utenti svolgendo la propria mansione all'esterno.

### 4. PRIVACY

Bassanetti srl si impegna a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente (GDPR - General Data Protection Regulation).

### 5. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

Bassanetti srl offre agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.

### 6. INFORMAZIONE

Bassanetti srl assicura agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustra le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre accessibili al pubblico; attiva linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; rende pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantiene i rapporti con gli organi di informazione.

### 7. CONTINUITÀ

Bassanetti srl assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà aziendale, ciò non fosse possibile, Bassanetti srl si impegna a limitare al massimo eventuali disagi.

### 8. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Bassanetti srl persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

### 9. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Nell'erogazione dei servizi Bassanetti srl adotta un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, nel contempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

#### 10. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Bassanetti srl adotta e comunica all'Utenza gli standard di qualità del servizio erogato alla Comunità, ossia quegli indicatori qualitativi e quantitativi che definiscono i tempi e le modalità di gestione del rapporto contrattuale e garantiscono la sicurezza e l'accessibilità del servizio realizzato. Gli standard di qualità si distinguono in "generali", riferiti all'insieme delle prestazioni aziendali e "specifici" relativi a ogni singola prestazione, perciò immediatamente verificabile dall'Utente.

### ***1.3 IMPEGNI PER SODDISFARE LE ASPETTATIVE DELLA COMUNITÀ LOCALE (STANDARD GENERALI).***

#### 1. CONTENERE LA PRODUZIONE DEI RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI E INCREMENTARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Bassanetti srl favorisce la raccolta differenziata mettendo a disposizione degli Utenti un servizio che sia il più possibile puntuale nell'orario di effettuazione dei singoli prelievi, efficace nel percorso effettuato dai veicoli adibiti alla raccolta, gestito con tecnologie avanzate (quali l'utilizzo di contenitori dotati di TAG Rfid, che permettono la contabilizzazione dei conferimenti effettuati da ciascun utente). La segnalazione al Comune di conferimenti non conformi è inoltre oggetto di particolare attenzione, permettendo così di attuare tempestivamente le opportune azioni correttive.

#### 2. RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI CAUSATI DAI CIRCUITI DI RACCOLTA

Bassanetti srl persegue la riduzione dell'impatto ambientale generato dal proprio sistema logistico utilizzando automezzi e attrezzature tecnologicamente avanzati: il risultato è un effettivo contenimento delle emissioni sonore e gassose.

#### 3. RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI CAUSATI DALL'ATTIVITÀ DI RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Gli impianti cui conferire i rifiuti raccolti vengono selezionati da Bassanetti srl sulla base della valutazione dei processi di trattamento realizzati e della presenza di un sistema di gestione della qualità e dell'ambiente, certificati rispettivamente ISO 9001 e ISO 14001, a garanzia di un processo affidabile e rispettoso dell'ambiente.

#### 4. GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA SUL SERVIZIO

Tutti i mezzi della Bassanetti srl sono dotati di sistema di rilevazione satellitare che consente di elaborare e restituire in tempo reale via WEB i dati rilevati. La Direzione Aziendale è in grado, in qualunque momento, di monitorare posizione, percorso e soste effettuate da ciascun veicolo presente sul territorio, potendo così fornire al Comune informazioni certe e dettagliate sullo stato di esecuzione di ogni servizio.

## ***1.4 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE.***

### INFORMAZIONI DISPONIBILI PER GLI UTENTI

A Utenti e Associazioni dei Consumatori Bassanetti srl assicura un'informazione chiara, completa e costante sui servizi di igiene urbana offerti, in particolare in merito ai seguenti aspetti:

- modalità di erogazione del servizio;
- condizioni di fornitura;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'Azienda e procedure che possono interessare gli Utenti.

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione sono rappresentati da opuscoli e materiale illustrativo stampato o disponibile sul sito internet [www.bassanettisrl.it](http://www.bassanettisrl.it), eventi quali serate a tema ed altri momenti di incontro con gli utenti ed organi di informazione locali ed il Numero Verde Aziendale 800533616.

### VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La capacità di ascoltare e soddisfare gli Utenti è per Bassanetti srl una priorità.

Ciascuna occasione di incontro viene utilizzata per monitorare la qualità del servizio, mentre particolare attenzione viene dedicata all'analisi di reclami e richiesta informazioni. Bassanetti srl implementa periodicamente indagini di customer satisfaction, utili a rilevare i motivi di soddisfazione/insoddisfazione e ad attivare le relative azioni di miglioramento. Le indagini vengono realizzate attraverso questionari distribuiti periodicamente tramite il sito aziendale [www.bassanettisrl.it](http://www.bassanettisrl.it) e altre iniziative.

## ***1.5 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO***

### TEMPI DI ATTESA

Il tempo medio di attesa al Numero Verde Aziendale è inferiore ai 5 minuti.

### RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI

Le risposte alle richieste scritte di informazioni sul Servizio di Igiene Urbana vengono inviate entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della richiesta stessa. Qualora la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi previsti, l'Utente verrà informato sullo stato di avanzamento della pratica.

## ***1.6 TUTELA E RECLAMI***

### ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori possono segnalare in forma scritta il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta, secondo le procedure ed utilizzando

l'apposita modulistica pubblicate sul sito [www.bassanettisrl.it](http://www.bassanettisrl.it), in conformità alla Delibera ARERA 444/2019.

La tutela degli Utenti nel caso di eventi che comportino la responsabilità civile per Bassanetti viene garantita attraverso la stipula di polizze assicurative e fidejussioni, così come previsto dalla normativa vigente.

#### TUTELA E RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

Le risposte ai reclami scritti vengono inviate all'indirizzo indicato dagli Utenti sul modulo di reclamo, entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento degli stessi, a patto che non si rende necessaria l'esecuzione di un sopralluogo, entro 20 giorni in caso contrario. Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi previsti, l'Utente verrà informato sullo stato di avanzamento della pratica.

#### FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

Bassanetti srl riserva un'attenzione speciale ad anziani e persone con disabilità.

Gli addetti al Servizio Clienti sono sensibilizzati per dedicare particolare attenzione alla comunicazione con questa specifica utenza.

## **2. STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO**

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- raccolta "porta a porta" e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati del rifiuto urbano residuo;
- raccolta "porta a porta" e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "organica compostabile";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "carta e cartone";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "imballaggi in plastica";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "vetro e lattine";
- raccolta "porta a porta" e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati di sfalci e potature;
- raccolta domiciliare e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati dei rifiuti ingombranti;
- raccolta mediante contenitori stradali e avvio a trattamento di pile e farmaci;
- spazzamento strade;
- pulizia delle aree dedicate a eventi quali fiere, mercati etc.;
- gestione del Centro di Raccolta Comunale, comprensiva del nolo dei cassoni scarrabili e delle altre attrezzature, nonché del trasporto e dell'avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti raccolti;

Di seguito viene descritta ciascuna delle attività e i relativi standard qualitativi.

## ***2.1 RACCOLTE PORTA A PORTA E DOMICILIARI***

Il servizio di raccolta prevede il prelievo di rifiuti/colli conferiti a cura delle utenze all'esterno dell'abitazione, sulla pubblica via, senza ingombrare la sede stradale onde consentire il ritiro dei rifiuti da parte degli addetti al servizio.

Particolare cura viene posta al fine di evitare eventuali sversamenti accidentali in fase di carico e/o trasporto. Nel caso tuttavia questi si dovessero verificare, gli operatori provvederanno alla rimozione del materiale disperso e al ripristino dello stato di pulizia del sito.

Il prelievo viene effettuato direttamente dai punti di conferimento degli utenti, effettuando un unico carico sui mezzi adibiti al servizio e quindi senza la formazione di accumuli provvisori/intermedi sul territorio comunale.

Il servizio di raccolta rifiuti viene svolto seguendo percorsi costanti e con gli stessi orari, avendo l'accortezza di privilegiare quelle utenze che per quantitativi conferiti o altre cause richiedano una priorità d'intervento.

Laddove un giorno nel quale è previsto il servizio di raccolta cada in giornata festiva, il servizio viene recuperato, ordinariamente mediante posticipo al primo giorno non festivo seguente, ovvero in altra data da concordare con l'Amministrazione Comunale.

Nel caso di conferimenti non conformi (mancato utilizzo degli appositi contenitori dotati di TAG Rfid per il rifiuto urbano residuo, conferimento di rifiuti per i quali siano stati attivati circuiti di raccolta differenziata, conferimento di frazioni non conformi) gli operatori addetti alla raccolta non ritireranno il materiale e provvederanno a segnalare i motivi della mancata raccolta mediante apposizione sui contenitori/sacchi di apposito comunicato per l'utenza. Le non conformità verranno, inoltre, prontamente segnalate ai competenti Uffici Comunali per i provvedimenti del caso.

Gli operatori addetti al servizio si comporteranno in modo analogo in caso di rinvenimento di rifiuti ingombranti o speciali non assimilati agli urbani.

Di seguito si fornisce la descrizione di ciascun servizio.

### **RACCOLTA RIFIUTO URBANO RESIDUO**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenze settimanali e identiche per entrambe le tipologie d'utenza, nella giornata di mercoledì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze esclusivamente a mezzo di contenitori a rendere dotati di TAG Rfid.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato all'impianto di trattamento individuato dall'Amministrazione Comunale.

### **RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA COMPOSTABILE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza bisettimanale lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nei giorni di lunedì e giovedì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori (secchielli da 10/25 lt o bidoni carrellati da 120/240 lt.). Entrambe le

tipologie d'utenza, preliminarmente al conferimento del materiale nei contenitori, lo potranno confezionare in sacchi in Mater-Bi.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Gli operatori della scrivente provvederanno allo svuotamento dei contenitori esposti, riposizionandoli successivamente con cura nello stesso punto in cui le utenze li avevano allocati.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di compostaggio autorizzato individuato dall'Amministrazione Comunale.

#### RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di mercoledì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo a mezzo di scatole di cartone, pacchi legati con spago o di contenitori rigidi. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

#### RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di sabato. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi sacchi in PE di colore giallo. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

#### RACCOLTA PORTA A PORTA DEL VETRO E IMBALLAGGI METALLICI

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza quindicinale, nel giorno di sabato. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori rigidi a rendere reperiti dall'utenza o in sacchi in polietilene. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 5.30 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

#### RACCOLTA MEDIANTE CONTENITORI STRADALI E AVVIO A TRATTAMENTO DI PILE E FARMACI

Il servizio copre tutti i contenitori stradali per pile e farmaci presenti sul territorio e di proprietà comunale.

I contenitori vengono svuotati con frequenza di norma mensile e comunque atta ad evitarne la saturazione.

#### **RACCOLTA PORTA A PORTA DEGLI SFALCI E POTATURE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale nel periodo aprile-novembre e mensile nei restanti mesi dell'anno, nel giorno di lunedì. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di contenitori a rendere; per le potature è ammesso il conferimento di fascine. Tutti i contenitori/colli dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dall'Amministrazione Comunale.

#### **RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, nel giorno di sabato. Il servizio viene reso con frequenza settimanale. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze posizionando i rifiuti a bordo strada, essendo pertanto escluso il facchinaggio degli stessi da parte degli operatori della Bassanetti srl. Il servizio viene reso a richiesta, dietro prenotazione da effettuarsi entro le ore 17:00 del giorno di giovedì al Numero Verde 800533616, per massimo n.25 utenze per turno di raccolta. Laddove le richieste fossero superiori a 25, quelle eccedenti verranno riprogrammate per il primo turno di raccolta disponibile.

Il materiale raccolto viene conferito presso un impianto di recupero individuato dall'Amministrazione Comunale.

## ***2.2 SPAZZAMENTO STRADE***

Il servizio di spazzamento comprende le attività di seguito elencate:

- pulizia, con spazzatrice aspirata, delle vie e piazze pubbliche asfaltate del territorio comunale, comprese rotatorie, aree spartitraffico, cordoli, marciapiedi, piazze, piste ciclabili, parcheggi, compresa la pulizia manuale delle porzioni di strada dove la spazzatrice non riesce ad operare;
- raccolta eseguita con specifica attrezzatura e cautela delle siringhe usate rinvenute durante le normali operazioni di spazzamento;
- mantenimento pervietà bocche di lupo e caditoie;
- trasporto e recupero, presso impianto regolarmente autorizzato ai sensi delle normative vigenti, dei rifiuti raccolti.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere.

Il personale addetto al servizio evita, per quanto possibile, di sollevare polvere o di arrecare comunque intralcio alla circolazione stradale. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo

alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento. Nel corso dell'esecuzione del servizio, si effettua inoltre la pulizia delle bocche di scarico delle acque e delle caditoie stradali, onde permettere il deflusso delle acque piovane ed a rimuovere quei materiali che ne impedissero lo scarico nelle tombinature stradali.

Per ridurre l'impatto del servizio, conseguendo comunque la necessaria efficacia, vengono impiegati esclusivamente soffiatori elettrici, che si caratterizzano per livelli di rumorosità nettamente inferiori ai corrispondenti dotati di motore termico e per l'assenza di emissioni gassose. I rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale vengono conferiti a fine servizio presso un impianto di trattamento individuato dalla Bassanetti srl.

#### PERCORSI DI SERVIZIO

Ai fini dell'ottimizzazione dell'erogazione del servizio, il territorio comunale è stato suddiviso in 3 zone, su cui si articolano i percorsi dei mezzi, come di seguito descritto. Tutte le zone sono sono oggetto d'intervento a cadenza settimanale, nel giorno di lunedì.

#### ZONA 1 - CENTRO

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
06.00 - 10.30	Via Troglio
	Via Fossadolto
	Via Curiel
	Via Quartieri
	Via San Rocco
	Via Barinetti
	Via Giotto
	Via Lago
	Via Monterosa
	Via Mazzinia
	Piazza Carlo Alberto Dalla Chiesa
	Via Garibaldi
	Via Cavour
	Via XX Settembre
	Via Carducci
	Via Manzoni
	Via Dante
Via Nenni	
Via Saragat	
Via Falcone	

*Segue Zona 1*

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
06.00 - 10.30	Via Mendez
	Via Gramsci
	Via Rossa
	Via Ferrari
	Via Cavallotti
	Via Tavazzi
	Via Mons. Giannini
	Via Togliatti
	Via Matteotti
	Via Mazzolari
	Via Case Braila
	Via Verdi
	Via XXV Aprile
	Via IV Novembre
	Via Della Repubblica
	Via Baldoli
	Via Della Repubblica
	Via De Gasperi
	Via C.M.Testa
	Via Forze Armate
Via Kennedy	
Via Vittorio Veneto	

ZONA 2 - FRAZIONI

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
10.30 - 12.00	Via Delle Querce
	Via Dei Salici
	Via Dei Pioppi
	Via dei Platani/Aceri
	Via Dei Tigli
	Via dei Molini
	Via delle Robinie
	Via dei Larici
	Via dei Gelsi
	Via delle Betulle
	Loc. Monteguzza
	Frazione Vigarolo (+ Cascina Barbavara)
	Sp 23
	Via Roma
Via Mons. Rolla	
Via M. Cabrini	

ZONA 3 - FRAZIONI

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
10.30 - 12.00	Frazione Panigada (fr. Monasterolo, Ca' de Lunghi ecc.)
	Frazione Proprio
	Cascina Sant' Antonio
	Frazione Pantiara
	Frazione Fornaci
	Frazione Prevede
	Frazione Barasina
	Frazione Regona

## ***2.3 PULIZIA DELLE AREE DEDICATE A EVENTI QUALI FIERE, FESTE E SAGRE***

La Bassanetti srl provvede ad effettuare i servizi di spazzamento e di raccolta rifiuti in occasione dello svolgimento di eventi quali manifestazioni varie, fiere, mercatini, sagre e feste che vengono organizzati sul territorio comunale.

Tutte le attività di cui al presente paragrafo vengono accuratamente pianificate in accordo con l'Amministrazione Comunale, tenendo conto dell'esigenza di:

- mantenere costantemente le condizioni di decoro, igiene e sicurezza dei luoghi nel corso dello svolgimento degli eventi;
- contenere quanto più possibile gli impatti del servizio su organizzatori e partecipanti agli eventi;
- conseguire la massima differenziazione dei rifiuti raccolti, onde garantire il loro recupero sottoforma di materia e ridurre al minimo i quantitativi da avviarsi a trattamento indifferenziato;
- ripristinare nel minor tempo possibile lo stato dei luoghi alla conclusione dell'evento.

In funzione delle specifiche caratteristiche di ciascun evento e al fine di massimizzare la resa della raccolta differenziata, la Bassanetti srl provvede al preventivo posizionamento di un numero congruo di contenitori di adeguate caratteristiche e dimensioni, che potranno essere dedicati alla raccolta differenziata delle frazioni carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro ed in metallo, legno, organico, rifiuto urbano residuo.

Al fine di aumentare la sensibilizzazione ambientale degli utenti, migliorare la qualità dei materiali raccolti e di conseguenza incrementare il livello di raccolta differenziata sui contenitori forniti vengono apposti adesivi personalizzati, che facilitino gli utenti a separare correttamente i rifiuti.

Le frequenze di intervento vengono definite caso per caso (in accordo con l'Amministrazione Comunale) in modo da evitare che i contenitori arrivino a completo riempimento, divenendo così inutilizzabili e causando conseguentemente fenomeni di abbandono dei rifiuti sul territorio. In fase di erogazione del servizio, gli operatori della scrivente verificano inoltre costantemente i ritmi di riempimento dei contenitori, apportando eventualmente le necessarie modifiche alle frequenze pianificate, laddove esse si rivelassero inadeguate.

I rifiuti raccolti vengono conferiti presso il Centro di Raccolta (laddove possibile sia da un punto di vista tecnico che normativo e/o contrattuale) o presso impianto di trattamento autorizzato.

Le attività di spazzamento vengono effettuate con modalità analoghe a quelle illustrate al punto 2.2, condividendo con l'Amministrazione Comunale i percorsi e gli orari di servizio. Laddove si rendesse necessario intervenire nel corso dello svolgimento dell'evento su aree ristrette, poco accessibili o intensamente frequentate, possono essere altresì pianificati degli interventi di spazzamento manuale, effettuati con uno o più operatori equipaggiati di ramazza e soffiatore (laddove compatibile) e dotati di autocarro con vasca ribaltabile.

## ***2.4 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE***

Il servizio è così articolato:

- apertura e chiusura del Centro di Raccolta;
- effettuazione della pulizia (anche mediante spazzatrice) delle superfici pavimentate presenti all'interno del perimetro del Centro di Raccolta;

- pulizia delle aree (sia pavimentate che non pavimentate) esterne al cancello d'accesso o alla recinzione di Centro di Raccolta;
- organizzazione dei flussi di materiale;
- controllo sulla natura, quantità, provenienza dei materiali conferiti dall'utenza;
- accettazione del materiale conferito dall'utenza, nei limiti di quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale per la raccolta dei rifiuti nonché dalla vigente normativa, subordinata al controllo di cui al punto precedente; il diritto al conferimento potrà essere eventualmente dimostrato anche mediante esibizione di tessere e/o permessi rilasciati all'utente dall'Amministrazione Comunale;
- controllo della regolarità amministrativa dei conferimenti effettuati dalle utenze non domestiche (iscrizione alla cat.2 bis Albo Nazionale Gestori Ambientali, impiego e corretta compilazione del Formulario di Identificazione Rifiuti);
- assistenza dell'utenza nella fase di conferimento;
- vigilanza affinché negli orari di effettuazione del servizio non venga asportato dal Centro di Raccolta, ad opera di soggetti non aventi titolo, nessun materiale stoccatovi;
- compilazione dei formulari di identificazione per i rifiuti in uscita;
- tenuta registri di carico e scarico.

Il servizio viene effettuato a mezzo di n.1 addetto con gli orari seguenti (che coincidono con l'orario di apertura al pubblico):

- lunedì dalle 09.00 alle 12.00;
- mercoledì dalle 14.00 alle 18.00;
- sabato dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

La Bassanetti srl provvede altresì a fornire a nolo i contenitori necessari allo stoccaggio dei rifiuti presso il Centro di Raccolta ed al loro trasporto agli impianti di trattamento autorizzati.

Il trasporto e lo svuotamento vengono effettuati a cura della Bassanetti srl mediante idonei mezzi ogni qualvolta i contenitori risultino pieni. Il servizio viene reso con il sistema del "vuoto per pieno", in modo da non avere soluzione di continuità nella possibilità di conferimento al Centro di Raccolta Comunale; il servizio viene inoltre reso in modo da evitare sempre e comunque un accumulo superiore alla capacità dei contenitori in dotazione al Centro di Raccolta Comunale, evitando che il prelievo dei cassoni venga effettuato in concomitanza degli orari di apertura al pubblico.

Le pesate dei rifiuti in uscita vengono effettuate presso l'impianto di trattamento di destinazione.

La scrivente mette a disposizione del Centro di Raccolta Comunale una dotazione di cassoni scarrabili così composta:

- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti ingombranti;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per carta/cartone;
- n.1 cassone scarrabile da 20 mc per vetro/lattine.
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti metallici (ferro);
- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti vegetali;
- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti in legno;
- n.1 cassone scarrabile da 20 mc per rifiuti inerti prodotti da utenze domestiche.

### 3. QUADRO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI.

Servizio	Frequenza	Giorno					
		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Raccolta rifiuto urbano residuo	Settimanale						
Raccolta organico compostabile	Bisettimanale						
Raccolta carta	Settimanale						
Raccolta imballaggi plastica	Settimanale						
Raccolta vetro e lattine	Quindicinale						
Raccolta sfalci e potature da aprile a novembre	Settimanale						
Raccolta sfalci e potature da dicembre a marzo	Mensile						
Raccolta ingombranti	Settimanale						
Spazzamento zone 1, 2 e 3	Settimanale						
Gestione Centro di Raccolta	Trisettimanale	09.00/12.00		14.00/18.00			09.00/12.00 14.00/18.00