



## Società Canavesana Servizi

Presso Area Attrezzata san Bernardo d'Ivrea

Tel.: 0125-632500

Fax: 0125-632503

E-mail: [scsivrea@scs.it](mailto:scsivrea@scs.it)



A cura di Corintea

[www.corintea.it](http://www.corintea.it)



*Società Canavesana Servizi*

# CARTA DEI SERVIZI



- IL NOSTRO IMPEGNO
- INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
- COME CI VEDETE
- CONSIGLI E NUMERI UTILI

Anno 2006

## Sommario

<b>Chi siamo .....</b>	<b>4</b>
<b>Principi fondamentali .....</b>	<b>5</b>
<b>Le stazioni di conferimento .....</b>	<b>6</b>
<b>Servizi erogati .....</b>	<b>7</b>
<b>Impegni .....</b>	<b>8</b>
<b>Continuità del servizio .....</b>	<b>12</b>
<b>Accessibilità dei servizi .....</b>	<b>14</b>
<b>Gli impegni per la qualità .....</b>	<b>16</b>
<b>Indicatori e standard di qualità .....</b>	<b>17</b>
<b>Tutela degli utenti: reclami ed indennizzi .....</b>	<b>18</b>
<b>Validità della carta dei servizi .....</b>	<b>19</b>

### Dove trovare le carte dei servizi:

- uffici anagrafe dei Comuni
- Sportello di Ivrea—Piazza Freguglia
- Stazioni di conferimento (vedi p. 6)

### La Valutazione del grado di soddisfazione

Gli Utenti possono valutare la qualità del servizio reso dalla S.C.S attraverso il seguente parametro definito: **Indice di percezione della qualità del servizio** che riassume quanto nel complesso l'Utente si dichiara soddisfatto dello specifico servizio in scala da 1 a 100.

**La S.C.S raccoglie informazioni sul grado di soddisfazione degli Utenti attraverso questionari messi a disposizione degli Utenti** presso i propri uffici o distribuiti in occasione di incontri che prevedono la presenza degli Utenti dei servizi, **nonché tramite indagini effettuate** da apposite società incaricate.

Inoltre in base all'esame dei questionari e dei reclami, la S.C.S valuta il grado di soddisfazione degli Utenti in termini di qualità percepita e desiderata e formula specifici piani di miglioramento degli aspetti più critici.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

**Questa edizione della Carta è valida a partire dallo 01/01/2006.**

Quanto indicato nella Carta è valido per Enti, Comuni e Utenti Privati attivi nell'area servita dalla S.C.S., in condizioni normali di esercizio e ad esclusione di situazioni straordinarie quali fenomeni naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti e atti dell'autorità pubblica.

In caso di revisione dei principi e/o degli standard S.C.S si impegna ad aggiornare la Carta e a fornire la dovuta pubblicità e diffusione tramite i consueti canali informativi già indicati.

Compete al legale rappresentante di S.C.S dare attuazione alla Carta e apportarvi tutte le modificazioni non sostanziali per migliorarne l'efficacia e l'applicazione.

## TUTELA DEGLI UTENTI: RECLAMI E INDENNIZZI

### I Reclami

Le segnalazioni da parte degli Utenti, relative al mancato rispetto degli impegni della presente Carta, possono essere indirizzate alla S.C.S in forma scritta o espresse di persona agli sportelli aziendali (in quest'ultimo caso viene rilasciata ricevuta della segnalazione).

La S.C.S, tramite uffici competenti, effettua un'indagine per verificare quanto segnalato e comunica l'esito dell'accertamento all'Utente entro 10 giorni dalla segnalazione effettuata in forma scritta.

Nel caso in cui la criticità segnalata non sia ancora completamente risolta saranno indicati all'Utente i tempi previsti ancora necessari.

### Il Mancato rispetto degli impegni

La S.C.S si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta e a riconoscere un indennizzo agli Utenti che segnalino una mancata o ritardata prestazione oggettivamente imputabile all'ordinaria diligenza della S.C.S.

Tale indennizzo consiste nell'erogazione di servizi supplementari.

Le richieste di indennizzo devono essere indirizzate, per iscritto allo **sede centrale di SCS c/o l'area attrezzata di S. Bernardo di Ivrea**, allegando tutta la documentazione e le informazioni, che possano essere utili a motivare la richiesta, entro il termine di 30 giorni dalla mancata o ritardata prestazione.

La S.C.S si impegna a valutare la richiesta, a verificare se sussistono le condizioni per considerare oggettiva la mancata o ritardata prestazione ed a informarne l'Utente entro 30 giorni dalla richiesta.

### I Danni

La S.C.S ha contratto idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi nell'esercizio dei servizi di gestione rifiuti e altri servizi di igiene ambientale.

Un ufficio aziendale è a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

### I Ricorsi

Le procedure dinanzi indicate non precludono né sostituiscono e non sospendono i ricorsi alle autorità preposte all'esercizio della giustizia amministrativa fiscale e civile.

Gli Utenti possono esercitare il diritto del ricorso alle seguenti autorità competenti nelle materie a loro assegnate.

Il Foro competente sarà quello della Città di Ivrea.

## Messaggio agli utenti

Con l'edizione 2007 della Carta dei Servizi intendiamo dare un impulso al dialogo tra Voi e SCS.

A tal fine abbiamo predisposto uno strumento di informazione semplice e sintetico che possa essere di facile e frequente consultazione e che speriamo Vi possa aiutare a conoscere meglio il nostro sistema di funzionamento e le attività di nostra competenza.

Voi infatti non siete solo fruitori di un servizio, ma, attraverso i Vostri comportamenti, contribuite alla qualità ed all'efficacia complessiva dei servizi che SCS eroga.

A Voi pertanto continuiamo a chiedere comportamenti informati e consapevoli, da parte nostra, continueremo a impegnarci su obiettivi di miglioramento continuo.

È in corso infatti un importante piano di riprogettazione dei sistemi di raccolta rifiuti che si concluderà quest'anno con le attivazioni ei comuni che non sono ancora passati al nuovo sistema di raccolta integrato porta a porta.

Nel frattempo ci stiamo impegnando per migliorare sempre più i servizi presso i comuni che usufruiscono già del nuovo sistema.

Consapevoli che il cammino è ancora lungo, continueremo a misurarci con la qualità del servizio percepita da Voi viaggiatori. Il Vostro consapevole e collaborativo giudizio ci permetterà di valutare se saremo stati all'altezza delle Vostre aspettative.

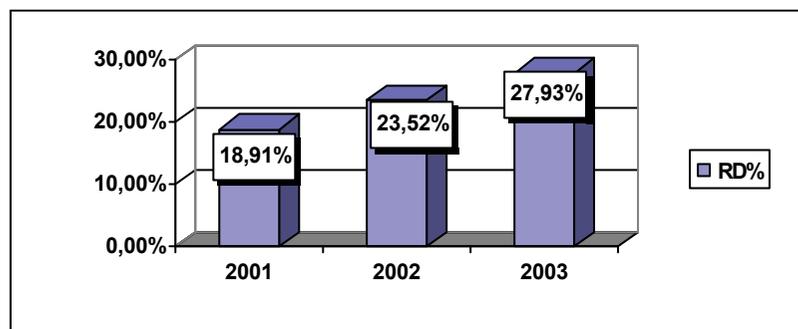
*Luigi Palma*  
Direttore SCS

## Chi siamo

La Società Canavesana Servizi spa nasce nel 1994 per volontà di 46 a cui se ne sono aggiunti 11 nel 2000 e che costituiscono il bacino 17C.

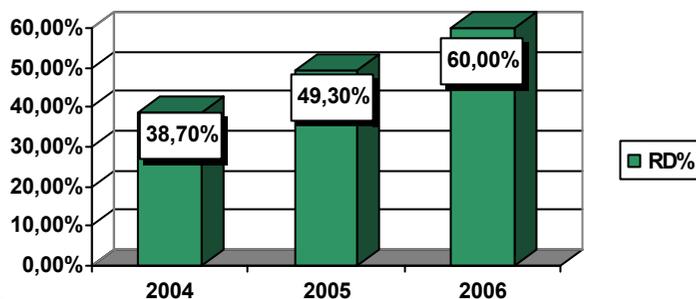
La SCS si occupa del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è attenta da sempre alle problematiche ambientali.

### La raccolta differenziata nel bacino 17c



### I risultati raggiunti e gli obiettivi entro il 2006

A partire dal 2004 la SCS ha sviluppato numerosi progetti per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti con iniziative di informazione e sensibilizzazione rivolte ai circa 110.000 utenti serviti.



## Indicatori e standard di qualità

Nella tabelle allegate si riportano, per ogni indicatore del servizio, gli standard previsti per l'anno 2006 e ove possibile i risultati dell'anno 2005;

Elenco degli indicatori di qualità dei servizi:

1.INDICE DI SVUOTAMENTO: calcolo del numero di cassonetti svuotati ogni giorno fratto il numero totale di cassonetti da svuotare quel giorno — *parametro monitorato una volta al trimestre dagli appositi uffici SCS*—“NEW”.

2.INDICE DI RIEMPIMENTO: valutazione per un campione statisticamente significativo del grado di riempimento dei cassonetti il giorno prima del giorno di raccolta — *parametro raccolto su tutto il territorio mediante indagine a campione* — “NEW”.

3.TEMPO DI ATTESA SULLA RACCOLTA PORTA A PORTA RIFIUTI INGOMBRANTI: calcolo del numero medio di giorni intercorrenti dalla data di ricevimento in segreteria della richiesta di intervento e la data dell'intervento stesso — *parametro valutato una volta al mese dagli appositi uffici SCS* — “NEW”.

4.RIEPILOGO PERCENTUALI RACCOLTE DIFFERENZIATE: tabella riepilogativa per comune delle percentuali di raccolta differenziata dell'anno appena trascorso e delle percentuali di raccolta differenziata presunte per l'anno in corso — *tabella predisposta una volta all'anno dagli appositi uffici SCS*

5.FREQUENZA SPAZZAMENTO: valutazione del numero di giorni che intercorrono tra lo spazzamento di una certa area — “NEW”.

6.GRADO DI PULIZIA SUBITO DOPO IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO: valutazione per un campione statisticamente significativo del grado di pulizia di una certa area nei comuni dove è attivo il servizio— *parametro raccolto su tutti i comuni per cui SCS svolge il servizio di spazzamento* — “NEW”.

7.MANCATI SERVIZI: numero di mancati servizi nell'anno, con relativa motivazione — *parametro monitorato una volta all'anno dagli appositi uffici SCS* —“NEW”.

8.NUMERO DEI RECLAMI: numero di reclami giunti nell'anno alla SCS — *parametro monitorato una volta all'anno dagli appositi uffici SCS* —“NEW”.

9.NUMERO ACCESSI E KG RACCOLTI STAZIONI DI CONFERIMENTO: numero di accessi cumulati delle varie stazioni di conferimento e relativi kg raccolti — *parametro monitorato una volta al mese dagli appositi uffici SCS* —“NEW”.

10.INDICE DI PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO: riassume quanto nel complesso l'Utente si dichiara soddisfatto dello specifico servizio in scala da 1 a 100. La S.C.S raccoglie informazioni sul grado di soddisfazione degli Utenti attraverso questionari messi a disposizione degli Utenti presso i propri uffici o distribuiti in occasione di incontri che prevedono la presenza degli Utenti dei servizi, nonché tramite indagini effettuate da apposite società incaricate. —“NEW”.

In generale per l'anno 2006 la presente carta dei servizi non potrà avere l'indicazione del consuntivo di alcuni parametri che quest'anno verranno monitorati con l'obiettivo negli anni a venire di migliorare sempre di più, tali parametri sono indicati nella presente carta come “NEW”.

## Gli impegni per la qualità

Gli impegni assunti dalla S.C.S per il soddisfacimento delle necessità degli Utenti nonché il rispetto di molti altri fattori, quali la qualità e l'efficienza delle prestazioni, il miglioramento continuo dei servizi resi e l'attenzione costante verso l'ambiente, sono il principale oggetto della presente carta, in particolare essa:

- definisce i principi e i criteri per la prestazione dei servizi agli Utenti;
- stabilisce gli standard di qualità e i relativi indicatori;
- indica le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai Servizi;
- individua gli strumenti per garantire l'Utente;
- la costante informazione;
- la tutela;
- la valutazione del grado di soddisfazione;
- il rimborso per il mancato rispetto degli impegni contrattuali.

La S.C.S si impegna a fornire i Servizi di Gestione dei Rifiuti e gli altri servizi previsti dal Contratto dei servizi secondo le indicazioni dei principi fondamentali ed in coerenza con gli standard di Qualità relativi ai Servizi stessi e valutabili dagli Utenti.

La S.C.S individua degli standard dei servizi e cioè dei livelli di qualità dei servizi "promessi" e dichiara ogni anno gli obiettivi raggiunti l'anno precedente e quelli "promessi" per l'anno in corso e per l'anno successivo.

Gli standard di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti dalla S.C.S., sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche.

La S.C.S si impegna annualmente a emettere l'aggiornamento degli standard e dei relativi indicatori di qualità connessi agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

La S.C.S si rende disponibile a pubbliche discussioni sui risultati relativi agli standard ricavati dalla Carta dei Servizi.

La S.C.S si impegna a mantenere attivo, nell'ambito degli impegni presi con l'emissione della Carta, il Sistema di Monitoraggio dei Servizi.

La S.C.S si impegna ad anticipare tutti i miglioramenti qualitativi possibili in base allo sviluppo dei programmi aziendali di aggiornamento e di innovazione tecnologica.

Il rispetto degli standard e delle performance aziendali si può sintetizzare nello slogan

**"S.C.S futura"**

## Principi fondamentali

**La Continuità** Costituisce impegno prioritario per la S.C.S garantire un servizio continuo e regolare, al fine di evitare disservizi o ridurne la durata. In caso di disservizi preventivabili e di lunga durata, dovuti a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature utilizzate, la S.C.S si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza e/o limitare i tempi di disservizio.

**La Partecipazione** Costituisce impegno prioritario per la S.C.S garantire un servizio continuo e regolare, al fine di evitare disservizi o ridurne la durata. In caso di disservizi preventivabili e di lunga durata, dovuti a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature utilizzate, la S.C.S si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza e/o limitare i tempi di disservizio.

**La Cortesia** L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla S.C.S le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utenza, la S.C.S utilizza personale adeguatamente formato.

I dipendenti sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con l'Utente, esibendo, all'occorrenza, il proprio tesserino di riconoscimento.

**L'Efficacia ed efficienza** Tutto il personale della S.C.S è formato e motivato ad agire con rispetto e cortesia nei confronti degli Utenti, in ogni fase del rapporto con gli Utenti ed in ogni occasione di interazione con l'esterno.

**La Chiarezza comprensibilità dei messaggi** La S.C.S persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e gestionali più utili allo scopo.

**Le Condizioni principali del servizio erogato** Le condizioni di fornitura dei Servizi sono riportate nel Piano di lavoro e nelle Schede di definizione dei servizi, allegati al Contratto dei servizi stipulato con i Comuni; tale Piano di lavoro e Schede di definizione costituiscono allegato alla presente Carta e sono consultabili dagli Utenti per ciascun territorio comunale.

## Le Stazioni di conferimento

**IVREA** – Frazione San Bernardo – Via Novara (la stazione è presso l'Area attrezzata per la gestione dei rifiuti) e su di essa vertono i Comuni di Ivrea, Banchette, Pavone, Perosa, Romano)

**ORARI:** da Lunedì a Giovedì dalle ore 14.00 alle 17.30 – Venerdì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

**ALBIANO** – zona ex canile – vicino al cimitero (vertono su tale stazione i comuni di Albiano d'Ivrea, Azeglio, Bollengo, Burolo, Cascinette d'Ivrea, Chiaverano, Palazzo Canavese, Piverone)

**ORARI:** Venerdì dalle ore 14.00 alle 17.30 – Martedì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

**STRAMBINO** – Strada Cotti (vertono su tale stazione i comuni di Borgomasino, Caravino, Cossano Canavese, Cuceglio, Maglione, Mercenasco, Scarmagno, Settimo Rottaro, Strambino, Vestignè)

**ORARI:** Mercoledì dalle ore 14.00 alle 17.30 – Lunedì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

**COLLERETTO GIACOSA** – ex discarica (vertono su tale stazione i comuni di Aglie', Bairo, Baldissero Canavese, Colleretto Giacosa, Fiorano, Loranze', Parella, Pavone Canavese, Quagliuzzo, Salerano, Samone, S. Martino Canavese, Strambinello, Torre Canavese, Vialfre')

**ORARI:** Mercoledì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

**CALUSO** – loc. Nabriole—ex discarica di inerti (vertono su tale stazione i comuni di Caluso, Barone, Candia, Mazzè, Montalenghe, Orio, S. Giorgio C.se, S. Giusto C.se, Villareggia, Vische)

**ORARI:** Martedì dalle ore 14.00 alle 17.30 – Giovedì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

**QUASSOLO** – loc. Gorrej (verteranno i comuni della C.M Dora Baltea e cioè Borgofranco, Lessolo, Nomaglio, Quassolo, Quincinetto, Tavagnasco, Settimo Vittone, Andrate, Carema)

**ORARI:** Lunedì dalle ore 14.00 alle 17.30, – Mercoledì e Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.30

### Il Sistema Informativo Territoriale

La S.C.S assicura la realizzazione ed il mantenimento di uno specifico sistema informativo territoriale dedicato ai servizi da essa resi in relazione al territorio servito, dedicandovi le risorse umane e strumentali necessarie.

Il S.I.T. della S.C.S costituisce uno degli strumenti principali di interfaccia tra la S.C.S ed il Comune, oltre ad essere un potente strumento di comunicazione verso tutti gli utenti, con lo sviluppo di specifiche procedure dedicate a tali funzioni. A tal fine la S.C.S si impegna a sviluppare il proprio S.I.T. in maniera coordinata con analoghe iniziative sviluppate dal Comune ed a mettere a disposizione i livelli informativi gestiti direttamente, oltre a realizzare delle apposite funzioni di accesso dedicate a tutti gli utenti dei servizi.

### Le Facilitazioni per Utenti particolari

La S.C.S riserva particolare attenzione nel fornire informazioni e servizi agli utenti che hanno gravi problemi di salute.

La S.C.S pone particolare attenzione alle necessità degli Utenti disabili procedendo alla graduale eliminazione delle barriere architettoniche per l'accesso agli sportelli aziendali.

### Le Richieste degli Utenti

Tutte le richieste scritte di informazioni o attinenti pratiche aziendali in corso devono essere rivolte direttamente alla sede centrale della S.C.S c/o l'Area Attrezzata di S. Bernardo di Via Novara.

La S.C.S risponderà per iscritto, entro 30 giorni dalla data del ricevimento, riportando il riferimento della funzione e della persona che segue la pratica.

### Il Sistema di monitoraggio dei servizi e le Informazioni periodiche

La S.C.S si impegna al mantenimento del Sistema di monitoraggio dei servizi erogati alla cittadinanza secondo un modello costruito in aderenza a quanto previsto dalle vigenti normative in materia, al fine di **assicurare la trasparenza sull'effettivo rispetto degli impegni assunti nella Carta dei servizi.**

La S.C.S, tramite l'attuazione dei monitoraggi dei servizi, mette in grado i cittadini di valutare all'origine la qualità erogata.

La S.C.S utilizza i dati per correggere eventuali carenze e per definire e migliorare il livello di qualità dei servizi.

La S.C.S è quindi in grado di poter tenere sotto controllo i maggiori indicatori relativi alle performance qualitative relative alle linee di servizio più strategiche o rappresentative ed è in grado di poter offrire alla clientela intesa come opinione pubblica la trasparenza sulle modalità di acquisizione dei dati stessi

I risultati relativi alla gestione dei servizi, in coerenza con lo spirito della presente Carta sono annualmente misurati e valutati anche per individuare gli argomenti oggetto di possibili programmi di miglioramento.

Questi, oltre ad essere inviati agli organi competenti, **sono messi a disposizione presso gli sportelli aziendali e tramite la pubblicazione sul Sito Web aziendale.**

## Accessibilità dei servizi

### Il Numero Verde, il Sito Web e altri riferimenti della S.C.S

Con l'intento di favorire la massima accessibilità ai servizi aziendali ed alle informazioni connesse, la S.C.S ha in funzione un Servizio di Assistenza Clienti, con relativo Numero Verde.

La S.C.S garantisce a tutti coloro i quali entrano in contatto con il Servizio Assistenza Clienti una sollecita soluzione ai problemi manifestati; è comunque necessario, nel caso di contatto con la casella vocale seguire le istruzioni e lasciare correttamente i propri dati. La S.C.S si impegna ad impiegare al Numero Verde personale qualificato e specificamente formato al contatto con il pubblico, garantendo quindi una attenzione elevata alle necessità dell'utente/cliente.

L'S.C.S si impegna al mantenimento di un Sito web su Internet nel quale sono pubblicate ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente e le modalità di accesso elettronico alla S.C.S.

Il numero verde è : [800159040](tel:800159040)

Il sito Web è: [www.scsivrea.it](http://www.scsivrea.it).

La sede della S.C.S è. presso [l'Area attrezzata di San Bernardo d'Ivrea in via Novara](#)

L'indirizzo di posta elettronica è [scs@scsivrea.it](mailto:scs@scsivrea.it)

Gli sportelli informativi sono presso il **Comune di Ivrea –Uffici comunali e presso il Chiosco di P.zza Freguglia a Ivrea.**

### La Comunicazione e la sensibilizzazione

Le attività di comunicazione e sensibilizzazione, che la S.C.S si impegna a realizzare, si esplicano nello studio, nella progettazione e nell'esecuzione di campagne di comunicazione integrate per il raggiungimento degli obiettivi assegnati all'S.C.S dalla Comune e mutuati dalla vigente legislazione.

Questi obiettivi si possono evidenziare in raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata; aumento della "qualità della separazione" delle diverse frazioni differenziate; aumento delle informazioni relative al reale utilizzo delle materie raccolte in modo differenziato;

sensibilizzazione dei diversi strati della popolazione (scuole, imprese, organizzazioni, target specifici, ecc...) su l'importanza sociale e civile di comportamenti ambientali corretti; informazione sulle corrette modalità di esecuzione dei servizi;

I mezzi utilizzati dalla S.C.S per lo svolgimento delle attività di comunicazione e sensibilizzazione sono quelli tipici a disposizione nel mercato dell'informazione ed S.C.S nello svolgimento delle attività di sensibilizzazione e di comunicazione privilegia il contatto diretto con gli utenti.

I materiali informativi sono disponibili presso la sede di San Bernardo d'Ivrea o presso le sedi dei Comuni e presso gli Sportelli informativi di Ivrea Comune di Ivrea –Uffici comunali e presso il Chiosco di P.zza Freguglia e sono scaricabili dal sito web.

## Servizi erogati

La S.C.S realizza nel territorio dei Comuni aderenti.

- la raccolta differenziata dei rifiuti,
- la raccolta dei rifiuti indifferenziati;
- il recupero e/o lo smaltimento di tutti i rifiuti, negli impianti attualmente destinati e nei futuri impianti previsti per attuare il sistema integrato di smaltimento rifiuti;
- l'espletamento dei servizi di igiene del suolo e di altri servizi di igiene ambientale, sinergici con le precedenti attività.

La S.C.S mette in atto delle politiche mirate a:

- attuare la riduzione dello smaltimento finale di rifiuti attraverso il reimpiego ed il riciclaggio
- attuare forme di recupero per ottenere materie prime ed energia dai rifiuti
- effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani
- attuare la valorizzazione di tutte le frazioni recuperabili dai rifiuti, compatibilmente ai limiti e vincoli di ordine tecnico, economico ed ambientale.
- potenziare le attività di riduzione, riutilizzo, riciclaggio e recupero dei rifiuti
- inviare allo smaltimento, in impianti idonei realizzati impiegando le migliori tecnologie esistenti, una frazione sempre minore di rifiuti al fine di realizzare l'autosufficienza dello smaltimento dei rifiuti urbani nell'ambito di pianificazione territoriale e ridurre la movimentazione dei rifiuti;
- utilizzare le tecnologie più idonee a garantire un alto grado di protezione dell'ambiente e della salute pubblica.

La raccolta differenziata è effettuata con due modalità differenti sul territorio:

- il **sistema "Isobarone"**, che prevede sostanzialmente la raccolta stradale del vetro e della plastica, la raccolta a porta a porta della carta, dell'indifferenziato e della carta e l'autocompostaggio per la frazione organica
- il sistema di **"Internalizzazione"**, che comprende, anziché l'autocompostaggio, la raccolta di prossimità della frazione organica

## Impegni

### I Servizi di recupero/smaltimento

La S.C.S destina a recupero/smaltimento i rifiuti urbani negli impianti consortili o in impianti di terzi, qualora non disponibili altri impianti sul territorio consortile.

La S.C.S si impegna a [curare la gestione post-chiusura delle discariche consortili o di sua proprietà](#) secondo le modalità e per il periodo prescritti dalla normativa vigente.

La S.C.S si impegna ad [assicurare il trattamento del materiale organico](#) proveniente dalla raccolta differenziata, nell' impianto di compostaggio di Strambino o in caso di impossibilità di trattamento presso questo impianto, presso impianti di terzi.

La S.C.S si impegna ad assicurare lo stoccaggio e il [trattamento di recupero dei beni durevoli](#), provenienti dalla raccolta differenziata, in impianti di trattamento consortili o in impianti di terzi.

La S.C.S si impegna ad [assicurare la destinazione dei flussi di rifiuti derivanti da raccolte differenziate](#) e non destinabili all'impianto di compostaggio [ad altre forme di recupero](#) e ove ciò non sia tecnicamente, organizzativamente ed economicamente possibile, allo smaltimento finale.

La S.C.S, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 22/97, si impegna a mettere in atto tutte quelle azioni volte ad incrementare le raccolte differenziate e a garantire una collocazione a tutti i materiali raccolti in modo differenziato o valorizzati negli impianti di trattamento/recupero.

In particolare, la S.C.S si impegna, tramite le sue strutture commerciali, ad assicurare continuità a tali flussi di materiali, alle migliori condizioni di mercato e ad ampliare il più possibile la gamma dei materiali recuperati valorizzabili, esplorando nuovi sbocchi commerciali e ricercando nuove opportunità di recupero/riciclaggio mediante accordi sperimentali con quei soggetti pubblici o privati impegnati nello sviluppo di tecnologie di riciclaggio e nel reimpiego di materiali nei processi produttivi.

La S.C.S si impegna ad offrire a tutti i cittadini e ai soggetti economici operanti nell'ambito del Consorzio il servizio di raccolta dei rifiuti di imballaggio e a stipulare le convenzioni con i Consorzi di filiera del CONAI, (vetro, alluminio, acciaio, carta, contenitori per liquidi in plastica e legno, etc.) o con altri soggetti recuperatori.

La S.C.S in particolare è autorizzata a percepire i corrispettivi che verranno erogati dai consorzi o dai recuperatori succitati, a fronte dei conferimenti effettuati.

### La Durata delle interruzioni e/o mancate erogazioni del servizio

La interruzione e/o mancata erogazione dei Servizi sia in casi di emergenza sia programmata ha una durata non superiore alle 72 ore.

La S.C.S opera con particolare attenzione in modo da diminuire al massimo i casi di disagio agli Utenti.

### Il Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento, attivo 12 ore su 24, può essere richiesto telefonando al numero verde 800 159040

In caso di situazioni di pericolo il primo intervento è garantito entro [2 ore](#) dalla prima segnalazione.

## Continuità del servizio

### L'Assicurazione della continuità dei servizi

La S.C.S realizza nel territorio dei Comuni aderenti.

La continuità dei Servizi è assicurata in condizioni normali di esercizio, in funzione delle caratteristiche tipologiche dell'organizzazione aziendale e delle attrezzature ed impianti a disposizione.

L'interruzione e/o la mancata erogazione dei servizi è imputabile solo a cause di forza maggiore quali guasti o indisponibilità improvvisi di attrezzature ed impianti anche di terzi (essenziali per la continuità del servizio) o a interventi di manutenzione necessari al corretto funzionamento dell'organizzazione e delle attrezzature.

Nel caso di interruzione e/o mancata erogazione del servizio la S.C.S si adopera per limitare al massimo il disagio, sia per la durata della sospensione sia per il numero di Utenti coinvolti, provvedendo anche a una informazione preventiva.

### I Tempi di preavviso in caso di interruzione e/o mancata erogazione dei servizi

In caso di interruzione e/o mancata erogazione dei Servizi gli Utenti sono preavvisati tramite l'affissione di appositi avvisi scritti o, in casi particolari, attraverso la radio, la televisione e/o i giornali.

Se la interruzione e/o mancata erogazione dei servizi è di durata **inferiore a 24 ore** l'Utente viene preavvisato almeno **24 ore** prima.

Se il tempo previsto per la interruzione e/o mancata erogazione dei servizi è **superiore a 24 ore** l'Utente viene preavvisato almeno **48 ore** prima.

### I Servizi di raccolta differenziata.

La S.C.S si impegna ad effettuare i servizi di raccolta differenziata ad essa affidati, nel rispetto dei principi di indirizzo contenuti nelle Linee guida di politica di gestione dei servizi del Sistema integrato

I servizi sono estesi a tutti i territori comunali, con metodologie e standard di servizio diversificati in relazione alle esigenze ed alle caratteristiche insediative del territorio servito, correlate al migliore utilizzo del personale, delle attrezzature e dei mezzi impiegati.

La S.C.S oltre ai servizi di raccolta istituiti per le utenze servite assicura, inoltre, [il recupero o lo smaltimento differenziato dei materiali abbandonati su suolo pubblico](#).

La S.C.S può promuovere, previo accordo con il Comune, azioni sperimentali di raccolte differenziate rivolte a specifici materiali o categorie di utenti o parti del territorio cittadino.

La S.C.S realizza i servizi di raccolta differenziata effettuando una programmazione annuale degli obiettivi e delle modalità di raccolta per ciascuna frazione merceologica, articolata a livello territoriale per Comune.

Le attività di raccolta differenziata programmate annualmente sono sottoposte alla verifica dell'attuazione.

A tale riguardo la S.C.S e il Comune concordano una "[griglia degli obiettivi](#)" (riportata in seguito) che viene redatta in via preventiva dalla S.C.S ed approvata da ogni Comune di ogni anno; la S.C.S effettua il consuntivo tecnico della "griglia degli obiettivi" e lo presenta al Comune entro febbraio dell'anno successivo.

La S.C.S e il Comune concordano se necessario gli interventi correttivi (tecnici ed economici) della "griglia degli obiettivi" qualora si rilevino, in corso d'anno, problemi nel raggiungimento degli stessi e nell'esecuzione dei servizi.

Al fine di eseguire i servizi di raccolta di cui ai punti precedenti, la S.C.S si impegna a rendere disponibili tutte le attrezzature necessarie.

La S.C.S ha la facoltà di definire la precisa collocazione dei contenitori/sacchi/attrezzature di raccolta e variarla in funzione delle esigenze di servizio, nel pieno rispetto del Codice della Strada e delle disposizioni comunali.

La S.C.S si impegna a mantenere efficienti e puliti tutti i contenitori/attrezzature di raccolta utilizzati, ed a tal fine provvede ad attivare:

- specifici servizi di movimentazione dei contenitori;
- servizi di manutenzione e riparazione dei contenitori;
- procedure interne atte a monitorare le attività di raccolta, lo stato dei contenitori/attrezzature di raccolta, i risultati dei conferimenti

## Impegni

### I Servizi di igiene del suolo

I servizi di igiene del suolo che la S.C.S si impegna ad espletare, qualora affidati dai Comuni, in linea generale e suscettibili di aggiornamento in base alla evoluzione delle normative, sono estesi a:

- strade e piazze classificate come comunali;
- tratti urbani di strade provinciali e statali;
- strade private soggette ad uso pubblico, purché aperte permanentemente al pubblico e con transito senza limitazioni di sorta e dotate di adeguata pavimentazione della carreggiata e dei marciapiedi, nonché di idoneo smaltimento delle acque meteoriche;
- aree pedonali, a verde pubblico e/o attrezzato disponibili ed aperte all'uso pubblico, compresi i parchi, gli spazi verdi di arredo stradale (con esclusione delle aree dedicate ai cinofili) e le fontane cittadine;
- rive dei corsi d'acqua non date in concessione, purché libere ed accessibili e di pertinenza del Comune
- aree pubbliche scoperte e/o coperte opportunamente attrezzate per i mercati che non provvedano in forma autogestita alla pulizia delle stesse;
- manifestazioni istituzionali del Comune, quali individuate nella scheda tecnica relativa.

Per quanto riguarda la pulizia dei marciapiedi, il servizio si intende relativo ai tratti per i quali non sussistano obblighi a carico dei cittadini, a norma dei regolamenti comunali vigenti.

Le modalità di esecuzione del servizio ed i relativi standard operativi sono tali da consentire di mantenere lo stato di pulizia, decoro ed igiene del suolo pubblico.

Salvo specifiche indicazioni, non sono di competenza di S.C.S opere di manutenzione delle aree sopra elencate.

Al fine di garantire il mantenimento della pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico, la S.C.S provvede ad installare appositi contenitori portarifiuti, assicurando il loro periodico svuotamento e la loro pulizia.

Vengono inoltre realizzati dalla S.C.S specifici servizi di igiene del suolo, qualora affidati dai Comuni.

### I Servizi di pronto intervento e di emergenza

La SCS effettua servizi di pronto intervento e altri servizi e di emergenza, qualora siano richiesti dal Comune, nel caso si verifichino eventi calamitosi che siano di pericolo alla viabilità o al funzionamento delle dotazioni tecniche ed impiantistiche del Comune, o nel caso si verifichino situazioni di particolare urgenza ed indifferibilità per la salute pubblica e per l'ambiente.

### I Servizi occasionali e/o con convenzione

La S.C.S effettua i servizi di igiene ambientale non aventi carattere di continuità, qualora richiesti dal Comune e compresi nell'elenco seguente:

- servizi di lavaggio e disinfezione dei contenitori/attrezzature di raccolta ;
- raccolta e carcasse auto (si intende la raccolta e trattamento carcasse di autoveicoli abbandonati su suolo pubblico)
- pulizia e sgombero alloggi (si intendono i servizi svolti a seguito di ordinanza a tutela dell'igiene pubblica)
- rifiuti abbandonati (si intendono interventi straordinari di rimozione rifiuti abbandonati su suolo pubblico e interventi straordinari di rimozione di rifiuti pericolosi abbandonati su suolo pubblico)
- discariche abusive (si intendono interventi di bonifica di discariche abusive)
- manifestazioni varie (diverse da quelle istituzionali)
- fornitura di sacchi, sacchetti, attrezzature (oltre la dotazione standard).

Nell'ambito delle tipologie di servizio sopra descritte, la S.C.S si impegna ad eseguire tutti gli interventi richiesti.