



CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

revisione 1.0 del 30/11/2022

SOMMARIO

PREMESSA	3
<i>Contenuti</i>	<i>3</i>
<i>Riferimenti normativi.....</i>	<i>3</i>
<i>Ambito di applicazione</i>	<i>4</i>
SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE	4
TERRITORIO SERVITO	5
SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	5
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	7
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	9
3.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI	9
3.2 RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA.....	10
3.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA.....	10
3.4 PIATTAFORMA ECOLOGICA	11
3.5 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	12
3.6 ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO	14
SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE	15
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA	16
5.1 PUNTI DI CONTATTO	16
5.2 ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE.....	17
5.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	17
5.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO	18
5.5 PROCEDURE DI RECLAMO.....	18
PRIVACY.....	19
VALIDITÀ.....	19

PREMESSA

Contenuti

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale Gaia Servizi S.r.l., in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Per questi motivi la Carta della qualità rappresenta un impegno preciso di Gaia Servizi S.r.l. nei riguardi dei cittadini perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri della Società, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Allo stesso tempo, oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, ricorda l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

Riferimenti normativi

La Carta della qualità è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. 27/01/2004, di introduzione dei Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. 12/05/1995 n. 163, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273, di individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine dell'emanazione degli schemi di riferimento;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11 in materia di qualità dei servizi;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008), art.2, comma 461;
- D.L. 24/01/2012, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;
- D.Lgs. 14/03/2013 n. 33, art. 32 sugli obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati;
- L.R. della Regione Lombardia n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell'articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

Ambito di applicazione

La presente carta redatta conformemente a quanto definito nel Contratto di servizio, nelle prescrizioni tecniche ad esso allegate e dalla normativa vigente si applica ai servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti urbani e l'igiene urbana per il Comune di Bollate.

SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Gaia Servizi S.r.l. società patrimoniale in-house del Comune di Bollate, costituita il 13 novembre 2007, si configura come realtà dinamica che svolge direttamente i seguenti servizi pubblici locali:

- Servizi di igiene ambientale (raccolta spazzamento strade, smaltimento e gestione piattaforma ecologica);
- Servizio di gestione e manutenzione aree a verde e arredo urbano;
- Servizio manutenzione strade, manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica verticale;
- Gestione e manutenzione immobili Edilizia Residenziale pubblica;
- Servizio manutenzione pubblica illuminazione;
- Servizio affissioni e Pubblicità e Cosap;
- Servizio di gestione dei Cimiteri
- Servizio gestione parcheggi a pagamento

Gaia Servizi S.r.l., è una società pubblica, inalienabile e completamente di proprietà comunale, il cui obiettivo è accelerare e rendere più efficiente la politica di investimento del Comune e sviluppare nuovi servizi di qualità a favore del territorio comunale.

Fin dal principio, la scelta della costituzione di Gaia Servizi S.r.l. andava incontro alle esigenze comunali, dotando l'Amministrazione di uno strumento operativo in grado di coniugare rapidità, efficienza ed efficacia dell'agire imprenditoriale al pratico bisogno di produrre risultati, evidenze, fatti in un contesto di piena tutela e valorizzazione della "cosa pubblica".

L'inalienabilità di Gaia Servizi S.r.l. la fa quindi configurare come una società "cassaforte" pubblica, garante degli obiettivi di tutela e valorizzazione sempre e solo a favore dell'unico socio, il Comune di Bollate, facendo crescere il patrimonio di tutta la collettività nel tempo.

Le regole del gioco fondate sulla concretezza dei risultati ed i principi del controllo analogo sono la tutela massima della trasparenza e dell'efficacia, che garantiscono ai cittadini maggiori servizi a parità di costi che il Comune avrebbe comunque avuto, e al contempo mantenere, se non aumentare, la trasparenza.

Con la consapevolezza di essersi posti obiettivi di tale importanza, l'impronta aziendale darà la possibilità di introdurre in questo modello societario alcuni elementi essenziali, sia di natura tecnica sia di carattere culturale quali:

- Condivisione dei valori dell'impresa
- Valorizzazione della cultura di impresa

- Accrescimento della cultura manageriale dei membri della struttura
- Introduzione della gestione per obiettivi a tutti i livelli
- Impostazione di un nuovo sistema informativo
- Implementazione del sistema informatico integrato per la gestione

Le scelte gestionali societarie individueranno, nelle economie di mercato, di scala e di raggio di azione, il mezzo più adeguato per la realizzazione di un soddisfacente livello di redditività nel lungo periodo.

Il risultato ottenuto sarà il frutto del mantenimento dell'equilibrio economico e finanziario, esprimendo un quotidiano impegno sui valori di efficienza globale in tutte le risorse impiegate.

TERRITORIO SERVITO

L'azienda serve il territorio del Comune di Bollate per una estensione di circa 13 Km² ed una popolazione di oltre 36.000 abitanti, nonché le località Cascina del Sole, Cassina Nuova, Castellazzo, Ospiate.

Ai fini dell'operatività, il territorio del Comune di Bollate è stato suddiviso in 2 settori operativi (Zona A e Zona B) delimitati dalla presenza fisica della linea ferroviaria.



SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti

territorialmente competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il comune di Bollate in qualità di Ente Territorialmente Competente, con Delibera della Giunta Comunale n 46 del 29/03/2022 ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità:

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, Gaia Servizi S.r.l. garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati.

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi 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 delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Gaia Servizi S.r.l. 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 fornite dal Comune, anche in qualità di Ente Territorialmente Competente.

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

- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Efficienza ed efficacia:** la Società persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, ottimizzando l'uso delle risorse conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- **Continuità e servizio di emergenza:** costituisce impegno prioritario di Gaia Servizi S.r.l., erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottano i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, la Società interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile.
- **Qualità e sicurezza:** Gaia Servizi S.r.l. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.
- **Chiarezza, comprensibilità e trasparenza:** Gaia Servizi S.r.l. assicura un'esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili al fine

di garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere da Gaia Servizi S.r.l. tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
Gaia Servizi S.r.l. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e suggerimenti (App gratuita Municipium da installare su dispositivi mobili, Numero Verde).
- **Tutela dell'ambiente:** nell'adempimento dei servizi offerti Gaia Servizi S.r.l. si impegna a rispettare l'ambiente ed a garantire la salvaguardia della salute umana sia per utenti che per operatori minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna, pertanto, ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.
- **Cortesia:** Gaia Servizi S.r.l. si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale con riguardo sia al personale del centro di raccolta, sia al personale addetto al Numero Verde, sia agli operatori che effettuano la raccolta sul territorio del comune e che, nello svolgimento della specifica attività, hanno il rapporto diretto con l'utenza.
- **Semplificazione delle procedure:** Gaia Servizi S.r.l. si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.
- **Privacy:** Gaia Servizi S.r.l. 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", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. 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 della privacy.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

I cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nel Regolamento Comunale e dai calendari scaricabili dal sito del Gestore.

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento Comunale sono accertate dal Corpo di Polizia Locale che può procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso.

In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni fornite dal Comune di Bollate e da Gaia Servizi S.r.l.;
- diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- pulire i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o a Gaia Servizi S.r.l. eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

INFORMAZIONE NELLE SCUOLE

Fondamentale per Gaia Servizi S.r.l. è la formazione delle giovani generazioni a produrre meno rifiuti possibile. Il Gestore realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, modalità di separazione rifiuti ecc.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista con il Comune di Bollate.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta

- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- piattaforma ecologica
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali: posti all'interno delle farmacie e pile esauste)

3.2 RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Il conferimento dei rifiuti avviene su suolo pubblico in prossimità del proprio numero civico con esposizione la sera prima del giorno del ritiro dopo le ore 20.00.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati dove trovati.

Per approfondimenti sui servizi erogati, è possibile consultare il sito internet di Gaia Servizi S.r.l. nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

3.3 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

Il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il Numero Verde dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica.

Le prenotazioni possono essere effettuate fino alle ore 12.00 del giorno previsto per la raccolta o fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi previsti.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, TV e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso la Piattaforma Ecologica o qualora di grosse dimensioni con ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde gratuito.

3.4 PIATTAFORMA ECOLOGICA

La piattaforma ecologica per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani è sita nel Comune di Bollate in Via Pace e ha una superficie di circa 4.400 mq di cui 700 coperti. L'area è presidiata ed attrezzata per ricevere il conferimento diretto da parte degli utenti di diverse tipologie di rifiuti urbani (sia per le utenze domestiche sia per quelle non domestiche). In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti dal servizio domiciliare.

I cittadini residenti possono conferire, ad esempio, le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, materiali inerti originati da lavori di piccola manutenzione domestica, olii esausti, neon, pneumatici, toner, batterie esauste e scarti vegetali. Non è possibile smaltire bombole del gas, estintori, eternit, pannelli di cartongesso, solventi. Non si possono conferire, inoltre, tutte le tipologie di rifiuti che sono già oggetto di raccolta differenziata.

Orario:

- dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- la Domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Gli operatori addetti al ricevimento dei rifiuti devono garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto, hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune).

Essi, inoltre devono:

- negare lo scarico a cittadini, aziende e artigiani non residenti;
- annotare, laddove previsto, in apposito registro, gli utenti che giornalmente usufruiscono del servizio nonché le tipologie di rifiuti conferiti;
- controllare che i rifiuti vengano scaricati e differenziati in modo corretto in base alla tipologia;
- segnalare ogni eventuale infrazione o inosservanza delle norme ai responsabili del soggetto gestore o direttamente alla Polizia Locale;
- negare l'assenso allo scarico per i rifiuti che non risultano autorizzati allo stoccaggio;
- regolare o non consentire l'accesso ai veicoli qualora se ne ravvisi la necessità (es. durante la movimentazione dei cassoni);
- negare ogni forma di cernita, rovistamento e recupero "non autorizzati" dei rifiuti collocati negli appositi contenitori/cassoni;
- negare lo scarico dei materiali fuori dei cassonetti/contenitori.

Le utenze domestiche potranno conferire tutti i rifiuti prodotti per tipologie di rifiuti solidi urbani, mentre le utenze non domestiche potranno conferire fino ai quantitativi massimi previsti secondo le modalità di assimilazione dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani così come previste nel Regolamento Comunale.

3.5 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Rifiuti solidi urbani non ingombranti residuali (Secco Indifferenziato)

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

La frequenza di raccolta è bisettimanale antimeridiana nella fascia oraria 6.00-12.00. Il sistema prevede l'uso di sacchi semitrasparenti depositati a cura degli utenti la sera prima del giorno della raccolta a ciglio strada in prossimità del relativo numero civico. I sacchi depositati non dovranno essere di intralcio alla circolazione veicolare e pedonale e non avere peso superiore agli 8kg.

Rifiuti organici - Umido

Il rifiuto umido organico è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, fiori recisi ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 25 litri (contenitore con manico) per utenze mono familiari
- 120 litri (contenitore carrellato) per utenze collettive

La frequenza di raccolta è bisettimanale antimeridiana nella fascia oraria 6.00-12.00. I rifiuti vengono raccolti mediante l'utilizzo di sacchi biodegradabili e/o sfusa in contenitori rigidi dotati di chiusura antirandagismo. Nel giorno del ritiro i contenitori dovranno essere depositati su area pubblica in prossimità del numero civico. Le utenze collettive dotate di contenitori carrellabili in quantità adeguata alla produzione, dovranno provvedere a depositarli su area pubblica come i precedenti.

Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica, fondamentalmente imballaggi in carta e cartone e carta grafica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 360 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La carta e il cartone delle mono-utenze, deve essere confezionata in pacchi legati o imballaggi in cartone e depositata a bordo strada la sera prima del giorno della raccolta. Per le multi-utenze (condomini o zone abitative a carattere intensivo, utenze commerciali, esercizi pubblici, uffici) è previsto l'uso del contenitore dimensionato a necessità che l'utente provvede a collocare a ciglio strada in prossimità del proprio numero civico la sera prima del giorno della raccolta.

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.00-12.00.

Imballaggi in Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica quali ad esempio bottiglie in plastica, flaconi, sacchetti in nylon, cellophane, ecc, ma anche vaschette in polistirolo sottile. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

L'utente deve provvedere a depositare, la sera prima del giorno della raccolta, la plastica confezionata in sacchi trasparenti di colore giallo a bordo strada in corrispondenza dei numeri civici. La raccolta ha frequenza settimanale ed è previsto avvenga con inizio alle ore 6.00 e fino alle ore 12.00.

Vetro, lattine di alluminio e banda stagnata

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali in metallo. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 35 litri (contenitore con manico)
- 360 litri (contenitore carrellato)

L'utenza è dotata di appositi contenitori di color verde da collocare su via pubblica la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata settimanalmente nella fascia oraria 6.00-12.00.

Scarti vegetali

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, fiori recisi, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il servizio è a disposizione solo per gli utenti che non hanno la possibilità materiale di conferire direttamente nella piazzola ecologica. Gli scarti vegetali devono essere raccolti in contenitori rigidi riutilizzabili o in sacchi estensibili raccogli foglie (quelli con anima in filo metallico) del volume massimo di 50 litri l'uno, oppure in fascine bene legate sempre massimo 50 litri cadauno.

Vengono ritirati sino ad un massimo di n. 5 colli per numero civico tra contenitori e fascine.

La raccolta è attiva nei mesi da marzo a novembre e sospesa nei mesi di gennaio, febbraio e dicembre ed è effettuata con cadenza settimanale nella fascia oraria 6.00-12.00.

Di seguito si riepilogano per ogni frazione i colori identificativi ed i contenitori disponibili. Ogni ulteriore informazione su attrezzature, contenitori sono reperibili chiamando il Numero Verde o consultando il sito internet.

Tipologia rifiuto	Colore identificativo	Contenitori
Indifferenziato	Trasparente	Sacchi
Imballaggi in plastica	Giallo	Sacchi
Umido	Marrone	25 litri / 120 litri
Carta	Bianco	360 litri / 1.100 litri
Vetro e lattine	Verde	35 litri / 360 litri
Scarti vegetali	-	50 litri / sacchi estensibili

3.6 ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino.

Ad eventuali campagne di fornitura attivate, agli utenti che ne faranno richiesta sarà fornita compostiera assieme al manuale d'uso con le istruzioni dettagliate per la gestione del processo di compostaggio. Sono previsti, inoltre, incontri con esperti che illustreranno i principi fondamentali del compostaggio domestico. Per tali attività saranno altresì sviluppate sinergie con le associazioni presenti sul territorio e con le istituzioni scolastiche.

PILE ESAUSTE

I contenitori per la raccolta delle pile esauste sono installati presso differenti strutture collocate sul territorio, quali scuole elementari e medie, sede municipale, nonché alcuni negozi di vendita.

L'elenco completo ed aggiornato dei punti di raccolta è consultabile sul sito alla pagina: https://www.gaiaservizi.eu/sites/default/files/bollate_-_posizionamento_cestini_pile.pdf

La raccolta delle pile esauste verrà effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

MEDICINALI SCADUTI

I contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti sono collocati presso tutte le farmacie (comunali e private) presenti nel territorio comunale.

La raccolta dei farmaci verrà effettuata una volta ogni quindici giorni attraverso lo svuotamento dei tredici contenitori dedicati.

SIRINGHE

La raccolta delle siringhe usate presso le farmacie viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso il ritiro di contenitori specifici. Il servizio è anche assolto in affiancamento al servizio di spazzamento manuale mediante dotazioni di mezzi e attrezzature adeguate agli addetti.

SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE

Gaia Servizi S.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Le attività di pulizia vengono svolte sia manualmente sia meccanicamente. Nello specifico, le attività meccaniche sono normalmente svolte con periodicità, per rimozione dal suolo di carte e cartacce che deturpano il decoro e l'aspetto estetico. Le manuali hanno invece finalità di mantenimento nel lasso della periodicità dello spazzamento meccanico con la specificità dello svuotamento dei cestini portarifiuti stradali.

Il servizio base è svolto principalmente con servizio misto, con squadra composta da spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

Al servizio misto è affiancato il servizio manuale di pulizia puntuale e complementare del territorio, erogato nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice ovvero relativo alla pulizia dei cestini stradali.

Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare, il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio. La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, scuole, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio.

Il servizio di pulizia meccanizzato è garantito in tutte le strade comunali con cadenze previste dalla relativa cartellonistica installata adiacente la sede stradale; in caso di condizioni metereologiche avverse (pioggia o neve) il servizio è soppresso.

Le frequenze dei servizi di pulizia sono altresì consultabili sul sito internet e disponibili presso il Centro Servizi di Gaia Servizi Sr.l. o al Numero Verde.

Mercati settimanali

Nell'ambito del territorio Comunale si svolgono i seguenti mercati settimanali:

- Bollate (martedì mattina)
- Ospiate (mercoledì pomeriggio)
- Cassina Nuova (sabato mattina)
- Cascina del Sole (venerdì pomeriggio)

La raccolta dei rifiuti e la pulizia delle aree mercatali sarà effettuata con autocarri compattatori, autospazzatrici meccaniche e personale appiedato di supporto.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA

5.1 PUNTI DI CONTATTO

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito: 800775735

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Giovedì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami

- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati. L'operatore fisico fornisce all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Gaia Servizi ed il Comune di Bollate hanno reso disponibile alla cittadinanza l'APP Municipium scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple che consente la visualizzazione dell'elenco e la descrizione dei principali rifiuti appartenenti alle varie categorie per identificare il corretto contenitore per lo smaltimento. Si possono inoltre effettuare segnalazioni anche corredate da fotografie, che attraverso il sistema di geolocalizzazione identificherà automaticamente il punto esatto in cui si è verificato il problema segnalato oppure si potrà optare per l'inserimento manuale dell'indirizzo. L'app consente anche la visualizzazione delle segnalazioni effettuate e lo stato di gestione delle richieste.

Per contattare invece il Centro Servizi o le sedi direzionali, amministrative o operative di Gaia Servizi S.r.l. è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso 02.38203296, attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

E-mail: info@gaiaservizi.eu

PEC: gaiaservizisrl@legalmail.it

5.2 ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE

Al momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo al Comune di Bollate, Gaia Servizi S.r.l. rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Centro Servizi, tutte le informazioni necessarie all'utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate. La consegna dei contenitori per la raccolta, viene effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta tramite gli uffici TARI del Comune o tramite il Numero Verde, o 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

5.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Gaia Servizi S.r.l. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta/trasporto e spazzamento/lavaggio strade secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati entro la stessa giornata nelle successive 12 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori o mancato lavaggio delle strade è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;

- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (nevicata, precipitazioni piovose) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti, ove persiste eventuale e tangibile problematica, il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato l'interruzione del servizio.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

5.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO

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.

PRONTO INTERVENTO

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. Gaia Servizi S.r.l. risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità al Numero Verde dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti esclusivamente le situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Gaia Servizi S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

5.5 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo a Gaia Servizi S.r.l., sia in forma scritta,

attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nel paragrafo “Punti di contatto” e pubblicati sul sito internet, sia attraverso il Numero Verde gratuito.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l’utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet e presso il Centro Servizi viene messo a disposizione dell’utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l’utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

Gaia Servizi S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L’utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l’utente entro i successivi 30 giorni.

PRIVACY

Gaia Servizi S.r.l. 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”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

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 della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell’Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet.

VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se periodicamente i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet.

La Carta della qualità è a disposizione di ogni cittadino sia in formato cartaceo presso gli uffici di Gaia Servizi S.r.l., a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico scaricabile direttamente dal sito internet.