



IMPRESA
Sangalli Giancarlo & C. s.r.l.
SERVIZI AMBIENTALI



COMUNE DI
ROBBIO
PROVINCIA DI **LODI**

CARTA DELLA **QUALITÀ DEI SERVIZI**

IGIENE URBANA

APPALTO **2019-2024**

EDIZIONE **2024**



1

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Dove trovarla

Principi di legge

2

LA TUTELA DELL'UTENTE

Organi di tutela

Reclami

4

L'IMPRESA APPALTATRICE

IL CONTRATTO IN ESSERE

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI

5

I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Porta a porta, porta a porta su prenotazione,

consegna presso il centro comunale di raccolta, consegna presso punti fissi

7

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

8

I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO. PERSONALE E MEZZI

10

MODULISTICA

Suggerimenti

Reclamo

12

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

1

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **ROBBIO**
SOMMARIO

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. Srl, di seguito denominata **Impresa** o **Azienda**, si impegna a erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta della Qualità dei Servizi (di seguito definita **Carta dei servizi**).

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'erogatore del servizio; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Impresa e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce a quelli di gestione dei rifiuti urbani per i quali si corrisponde la TARI (tassa rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio e si riferisce quindi alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta e al trasporto degli stessi presso gli impianti di trattamento/smaltimento, nonché ai servizi accessori.



DOVE TROVARLA

La Carta dei servizi viene consegnata a ciascun utente dall'Impresa.

La Carta può comunque essere richiesta e ritirata gratuitamente presso l'**Ufficio Ambiente del Comune di Robbio**.

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune www.comune.robbio.mi.it;
- dal sito dell'Impresa www.impresasangalli.it.

PRINCIPI DI LEGGE



I **rapporti tra i cittadini e l'Impresa** sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio su territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

La **formulazione della presente Carta dei servizi** fa riferimento alle disposizioni di **ARE-RA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) **Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF** e all'allegato A alla stessa **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**.

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

A. previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

B. consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

C. previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

D. previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

E. istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

F. previsione che le attività di cui alle lettere B, C e D siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

LA TUTELA DELL'UTENTE



Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi:

- a **A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde **800-16.66.54**. Sito internet: www.sportelloperilconsumatore.it;
- al **Servizio di conciliazione-Camera Arbitrale** istituito presso la Camera di Commercio Milano, Monza-Brianza, Lodi. Via Meravigli 7 - Milano. Sito internet: www.camera-arbitrale.it. Email: servizio.conciliazione@mi.camcom.it. Email PEC: conciliazione.cam@legalmail.it. Telefono: **02 8515.4501**.

Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, quelle iscritte all'Elenco regionale Lombardia (anno 2019) sono:

- **ACU - Associazione Consumatori Utenti**. Via Macchi 42 - Milano. Sito internet: www.associazioneacu.org;
- **Adiconsum Lombardia**. Via Vida 10 - Milano. Sito internet: www.adiconsumlombardia.it;
- **Altroconsumo**. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: www.altroconsumo.it;
- **Assoutenti Lombardia**. Via Pinturicchio 21 - Milano. Sito internet: www.assoutenti.lombardia.it;
- **Casaconsum Lombardia**. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano. Sito internet: www.casaconsumlombardia.it;

- **Casa del Consumatore**. Via Bobbio 6 - Milano. Sito internet: www.casadelconsumatore.it;
- **Cittadinanzattiva della Lombardia onlus**. Via Rivoli 4 - Milano. Sito internet: www.cittadinanzattivalombardia.com;
- **Codacons Lombardia**. Viale Gran Sasso 10 - Milano. Sito internet: www.codacons Lombardia.it;
- **Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino**. Via Bezzecca 3 - Milano. Sito internet: www.codicilombardia.org;
- **Confconsumatori Lombardia**. Via De Amicis 17 - Milano. Sito internet: www.confconsumatorilombardia.com;
- **Federconsumatori Lombardia**. Via Palmarena 22 - Milano. Sito internet: www.federconsumatori.lombardia.it;
- **Lega Consumatori Regione Lombardia**. Via Delle Orchidee 4/A - Milano. Sito internet: www.legaconsumatori.lombardia.it;
- **Movimento Consumatori**. Via Pepe 14 - Milano. Sito internet: www.movimentoconsumatorilombardia.it;
- **Movimento Difesa del Cittadino**. Via Watt 41 - Milano. Sito internet: www.mdclombardia.it;
- **U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori**. Via Xxiv Maggio 8 - Sesto San Giovanni (Mi). Sito internet: www.udiconlombardia.org;
- **Unione Nazionale Consumatori**. Corso Lodi 8 - Milano. Sito internet: www.consumatorilombardia.it.

RECLAMI



L'Utente può segnalare le **VIOLAZIONI** rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto il **MODULO** riportato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma **raccomandato**.

L'Utente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta, a mezzo fax o consegnando il reclamo al Comune e all'Impresa. Può farlo anche inviando un messaggio di posta elettronica.

L'Utente può esprimere il reclamo anche **verbalmente**, per **telefono** o **di persona**, fornendo le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di **30 GIORNI** dalla data di ricezione del reclamo, l'Impresa comunica l'**esito finale**: verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato sullo **stato di avanzamento** della pratica e i tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Impresa, sia nel caso di lettera semplice che nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
NUMERO TELEFONICO DELL'IMPRESA <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico • Prenotazione ritiro di alcune categorie di rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di telefono: 800 472 472 • Giorni e orari: dal lunedì al venerdì ore 8.00-17.00, sabato ore 8.00-13.00 • Costo della telefonata: gratuita da telefono fisso, in base a tariffazione applicata dal gestore da telefono mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Orario di disponibilità del servizio: 50 ore settimanali • Tempo di attesa massimo: 5 minuti
SITO WEB E MAIL <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su: servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico; • Servizi di prenotazione; • Segnalazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito: www.impresasangalli.it • Mail: robbioweb@impresasangalli.it 	

L'IMPRESA APPALTATRICE



L'Impresa **Sangalli Sangalli Giancarlo & C.** è una società a responsabilità limitata. L'Impresa ha sede a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35. I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali. Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche e Puglia. L'Impresa è iscritta alla C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi al N. MB-1137962 ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti – sezione regione Lombardia al n. MI052705 ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E. L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l. è inoltre certificata ai sensi delle norme:

- sistema di gestione della qualità: UNI EN ISO 9001:2015;
- sistema di gestione ambientale: UNI EN ISO 14001:2015;
- sistema di gestione della sicurezza: OHSAS 18001:2007.

IL CONTRATTO IN ESSERE



L'Impresa è affidataria dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti, di pulizia del suolo pubblico e accessori sul **territorio dei Comuni di Robbio e di Cilavegna** di cui al Contratto di servizio **Rep n. 5880 del 16 aprile 2019**, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica conclusasi con determina della Centrale Unica di Committenza Lomellina **n. 11 del 12 dicembre 2018**.

Il contratto, che ha per oggetto *il servizio di igiene ambientale – comprensivo dei servizi di raccolta, trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati e servizi collaterali*, ha **durata dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2024**.

Il corrispettivo del contratto per l'intera durata dell'affidamento è pari **3.382.711,68** oltre IVA 10%, corrisposto con ratei mensili posticipati.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale è chiamato a collaborare con il fine della migliore conduzione dei servizi affidati, consapevole che l'impegno relativo a **qualità, sicurezza, salute e ambiente** è parte integrante della propria mansione.

L'Impresa si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla **cortesìa** e sul **rispetto**, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il **personale a contatto con gli Utenti**, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

Il **personale preposto al contatto telefonico** è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Impresa e il Comune mettono a disposizione i seguenti modi.

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
NUMERO TELEFONICO DELL'IMPRESA <ul style="list-style-type: none">• Informazioni su servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico• Prenotazione ritiro di alcune categorie di rifiuti	<ul style="list-style-type: none">• Numero di telefono: 800 472 472• Giorni e orari: dal lunedì al venerdì ore 8.00-17.00, sabato ore 8.00-13.00• Costo della telefonata: gratuita da telefono fisso, in base a tariffazione applicata dal gestore da telefono mobile	<ul style="list-style-type: none">• Orario di disponibilità del servizio: 50 ore settimanali• Tempo di attesa massimo: 5 minuti
SITO WEB E MAIL <ul style="list-style-type: none">• Informazioni su: servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico;• Servizi di prenotazione;• Segnalazioni	<ul style="list-style-type: none">• Sito: www.impresasangalli.it• Mail: robbioweb@impresasangalli.it	

I SERVIZI

LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

IL PORTA A PORTA



Per raccolte **porta a porta** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
UMIDO Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 2 giorni/settimana	Per interno: bio/pattumiere aerate marroni da 10 litri e sacchetti o sacchi biodegradabili a perdere da 10 litri o da 120 litri. Per esterno: mastelli marroni da 20 litri o bidoni 120 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
CARTA, CARTONE, TETRA-PAK Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili) e imballaggi in TetraPak	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana	Per esterno: mastelli bianchi da 40 litri o bidoni bianchi da 240 litri o cassonetti bianchi da 1.100 litri CONTENITORI non forniti dall'Impresa Per esterno: sacchi di carta

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
VETRO Imballaggi in vetro. Bicchieri e piccoli cocci di vetro	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana	Per esterno: mastelli blu da 30 litri o bidoni blu da 120 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
IMBALLAGGI DI PLASTICA E DI METALLO Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori similari come piatti e bicchieri di plastica, imballaggi metallici (lattine, scatolette)	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana	Per esterno: sacchi da 110 litri semitrasparenti di tonalità gialla

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
SCARTI VERDI DA GIARDINI PRIVATI Fogliame, erba, piccoli rami	Ritiro a domicilio (porta a porta) con 40 giorni/anno (vedere calendario)	Per esterno: bidoni verdi da 240 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
RIFIUTI SECCHI RESIDUI Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana	Per esterno: mastelli grigi da 40 litri o bidoni verdi da 240 litri o cassonetti verdi da 1.100 litri

LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE



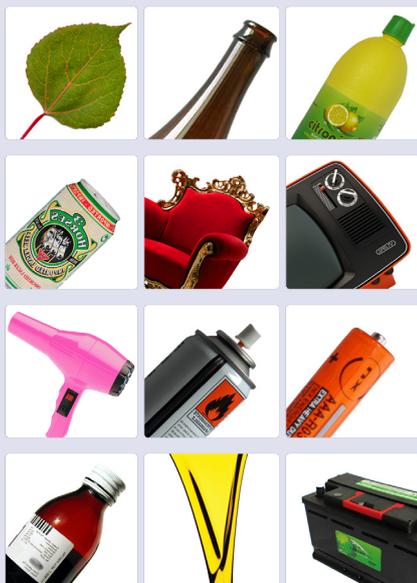
Per raccolte **porta a porta su prenotazione** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente previa prenotazione dello stesso.

Il ritiro può essere prenotato chiamando il numero verde **800 472 472**.

Queste raccolte sono riservate alle sole Utenze private.

MATERIALE	SPECIFICHE RACCOLTA
RIFIUTI INGOMBRANTI E GRANDI R.A.E.E. Oggetti voluminosi, grandi elettrodomestici. Utenze abilitate alla fruizione del servizio: domestiche e non domestiche	Tempo massimo di attesa dalla prenotazione: 15 giorni. Giorni di effettuazione del ritiro: il sabato. Quantità per utenza: è ammesso un massimo di 2 ritiri all'anno per tipologia (ingombranti o R.A.E.E.), con massimo 5 pezzi a ritiro. Servizi a tariffa: richieste eccedenti le quantità per utenza di cui sopra sono assoggettate a tariffa (corrisposto all'Azienda e di entità concordata con il Comune). Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta.

IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA



Il **Centro comunale di raccolta** è in **via Roggetta snc**. L'accesso al Centro è consentito alle **sole utenze domestiche** residenti/domiciliate nel territorio comunale.

ORARI DI APERTURA:

- martedì, ore 14:00-18:00;
- giovedì, ore 8:00-12:00;
- sabato, ore 8:00-12:00 e ore 14:00-18:00;
- domenica, ore 9:00-12:00.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA

- Scarti verdi da manutenzione di giardini privati
- Imballaggi in vetro
- Imballaggi in plastica e in metallo
- Rifiuti ingombranti
- Grandi e piccoli R.A.E.E.
- Rifiuti tossici-infiammabili (sui cui contenitori sono apposti simboli di pericolosità)
- Pile e batterie
- Farmaci scaduti
- Oli di cucina esausti
- Accumulatori di automobile, oli di motore (da privati, sostituiti con fai da te)

LA RACCOLTA STRADALE

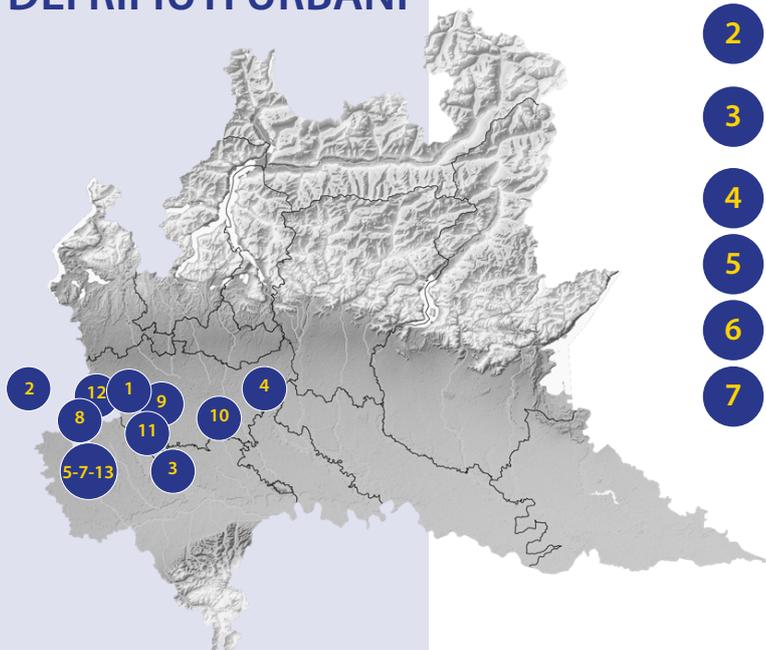


I rifiuti si mettono nei **contenitori dedicati** posizionati su strada o presso luoghi pubblici.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA

- Pile e batterie. Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile
- Farmaci scaduti. Contenitori a diretto contatto con il farmaco (esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI



- 1** **Umido** Marcallo con Casone (MI) *Green Power Marcallese*
- 2** **Scarti verdi** Sannazzaro Sesia (NO) *Koster Srl*
- 3** **Carta e cartone** Casorate Primo (PV) *Del Conte Srl*
- 4** **Vetro** Liscate (MI) *New Roglass Srl*
- 5** **Multimateriale** Parona (PV) *Aboneco Srl*
- 6** **R.A.E.E. c/o piattaforme** indicate dal Consorzio
- 7** **Rifiuti ingombranti** Parona (PV) *Aboneco Srl*
- 8** **Rifiuti inerti** Treccate (NO) *Milano Recupero Srl*
- 9** **Pile e farmaci** Settimo Milanese (MI) *ANECO Srl*
- 10** **Oli di frittura** San Giuliano Milanese (MI) *Itelyum Srl*
- 11** **Rifiuti pericolosi (vari)** Settimo Milanese (MI) *ANECO Srl*
- 12** **residui Pulizia strade** Robecchetto con Induno (MI) *La Fenice Srl*
- 13** **Secco residuo** Parona (PV) *a2a Ambiente SpA*

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	3.656	3.144	3.086	2.773	2.726	2.754	2.930	2.996	2.853
Secco residuo - Indifferenziato	2.330	1.193	985	814	777	764	778	813	777
Totale raccolta differenziata	1.326	1.951	2.101	1.958	1.949	1.990	2.152	2.183	2.076
% raccolta differenziata	36,3%	62,1%	68,1%	70,6%	71,5%	72,3%	73,4%	72,9%	72,8%
Parziali raccolta differenziata									
Umido	60	451	412	377	359	414	419	394	367
Vetro	163	233	272	251	277	227	265	267	283
Carta e cartone	226	307	283	272	295	296	296	292	244
Multimateriale	73	122	153	166	157	200	229	242	231
Ingombranti e RAEE	80	84	326	289	226	252	276	305	263
Altre raccolte differenziate	724	754	655	604	634	600	666	684	689

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	608,6	530,2	526,5	475,8	465,1	474,3	508,7	521,8	495,1
Secco residuo - Indifferenziato	387,9	201,2	168,0	139,7	132,5	131,6	135,1	141,6	134,8
Totale raccolta differenziata	220,7	329,0	358,5	336,0	332,6	342,7	373,6	380,2	360,3
Parziali raccolta differenziata									
Umido	10,0	76,1	70,3	64,6	61,3	71,3	72,8	68,5	63,6
Vetro	27,2	39,3	46,4	43,0	47,3	39,1	46,0	46,5	49,2
Carta e cartone	37,6	51,7	48,4	46,7	50,4	51,0	51,4	50,8	42,4
Multimateriale	12,1	20,6	26,1	28,6	26,8	34,5	39,7	42,1	40,1
Ingombranti e RAEE	13,4	14,2	55,6	49,6	38,6	43,5	48,0	53,1	45,5
Altre raccolte differenziate	120,5	127,1	111,7	103,6	108,1	103,3	115,7	119,1	119,5

7

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **ROBBIO**
I SERVIZI IL DESTINO DEI RIFIUTI

I SERVIZI LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

Lo spazzamento meccanico e manuale, condotti con autospazzatrice aspirante e con operatore dotato di soffiatore, viene effettuato secondo gli schemi seguenti.

SPAZZAMENTO MANUALE

Descrizione del servizio: pulizia manuale delle strade, delle piazze, delle aree ad uso pubblico e di parcheggio, delle aree a verde e delle aree alberate o con siepi su strade, dei bordi di aiuole spartitraffico, dei punti di fermata dei servizi di trasporto pubblico, rotonde e simili.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Descrizione del servizio: pulizia meccanizzata (impiego autospazzatrice aspirante) con supporto manuale (operatore appiedato, con specifica attrezzatura) delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche.

AMBITO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Tutto il territorio	MAN	MAN	MAN	MAN	MAN	MAN	
Zona A - circa 12 kml		MEC					
Zona B - circa 12 kml					MEC		
Zona C - circa 12 kml		MEC					
Zona D - circa 12 kml					MEC		

SERVIZI ACCESSORI Svuotamento cestini gettacarta, rimozione rifiuti abbandonati.

IL PERSONALE, GLI AUTOMEZZI, LE FORNITURE

PERSONALE

NR.	INQUADRAMENTO E MANSIONI
nr. 1	capocentro responsabile su più comuni. Coordinamento generale, rapporti con l'Amministrazione comunale
nr. 4	operatori effettivi. Svolgimento dei servizi sul territorio comunale

AUTOMEZZI ADIBITI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	autocompattatori a caricamento posteriore
nr. 2	autocarri con vasca

AUTOMEZZI ADIBITI ALLA PULIZIA DEL SUOLO

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	autospazzatrice di grande portata

AUTOMEZZI DI SUPPORTO

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	automezzi per trasporto container
nr. 1	autovetture di servizio

FORNITURE A PERDERE

TIPOLOGIA
sacchetti biodegradabili per la raccolta dei rifiuti umidi, capienza unitaria 10 litri
sacchi in polietilene per la raccolta del multimateriale, semitrasparenti di tonalità gialla, capienza unitaria 110 litri
sacchi in polietilene per la raccolta del secco residuo, semitrasparenti di tonalità grigia, capienza unitaria 110 litri
sacchi in polietilene per la raccolta del secco residuo, semitrasparenti di tonalità grigia, capienza unitaria 60 litri

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via telefax: compilare il modulo e spedirlo ai numeri
0384 67 04 15 (Comune)
e **039 83 46 02** (Impresa)

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
segreteria@comune.robbio.pv.it
e **customer@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: privacy@impresasangalli.it)

Responsabile della protezione dei dati
DPO Professional Service - Divisione di
Labor Project Srl
(contatto: via Brianza 65 – 22063 Cantù;
dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)

INDICARE RECAPITO RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico)

Spett.le
COMUNE DI ROBBIO. UFFICIO AMBIENTE
Piazza Libertà 2 - 27038 Robbio (PV)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata:

via posta al numero

via telefax al numero

con lettera al seguente indirizzo

data

firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa.

Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.impresasangalli.it

data

firma

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via telefax: compilare il modulo e spedirlo ai numeri
0384 67 04 15 (Comune)
e **039 83 46 02** (Impresa)

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
segreteria@comune.robbio.pv.it
e **customer@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: privacy@impresasangalli.it)

Responsabile della protezione dei dati
DPO Professional Service - Divisione di
Labor Project Srl
(contatto: via Brianza 65 - 22063 Cantù;
dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)

ANAGRAFICHE

Spett.le
COMUNE DI ROBBIO. UFFICIO AMBIENTE
Piazza Libertà 2 - 27038 Robbio (PV)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Nome e cognome _____

Genere

A Femmina **B** Maschio

Fascia di età

A 18-24 anni **B** 25-64 anni **C** 65 anni e più

Titolo di studio

A Laurea o superiore **B** Scuola superiore **C** Altro

Professione

A Casalinga/o **B** Studentessa-Studente **C** Operaia/o
 D Impiegata/o **E** Artigiana/o **F** Commerciante
 G Imprenditrice-Imprenditore **H** Pensionata/o **I** Altro

È soddisfatta/o per il servizio di raccolta dei rifiuti?

A Molto **B** Abbastanza **C** Poco **D** Per nulla

Se ne ha usufruito, è soddisfatta/o del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti?

A Molto **B** Abbastanza **C** Poco **D** Per nulla

Se l'ha utilizzata, è soddisfatta/o per la gestione del Centro comunale di raccolta?

A Molto **B** Abbastanza **C** Poco **D** Per nulla

È soddisfatta/o per come viene svolto il servizio di pulizia delle strade?

A Molto **B** Abbastanza **C** Poco **D** Per nulla

È soddisfatta/o i servizi di igiene urbana (raccolta, pulizia) vengono svolti?

A Molto **B** Abbastanza **C** Poco **D** Per nulla

SULLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

SULLA PULIZIA DEL SUOLO

SUI SERVIZI IN GENERE

12

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **ROBBIO**
QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

In famiglia, chi si occupa normalmente della raccolta differenziata?

- A Genitori B Figli C Nonni D Collaboratori dom.

Osservate le regole della raccolta differenziata porta a porta?

- A Sempre B Spesso C Talvolta D Raramente E Mai

Rispondere se alla domanda precedente non si è risposto A. **Perché non le osservate sempre?**

- A Regole troppo complicate B Troppi rifiuti da differenziare C Serve troppo tempo
 D Il calendario è complicato E Non c'è spazio in casa F Differenziare non serve

Se ci ha contattati per richiedere un servizio, come lo ha fatto?

- A Chiamando il numero verde B Via web, visitando il sito operapulita.it
 C Con il telefonino, tramite la web app Sangalli D Chiamando il Comune

È rimasta/o soddisfatta/o dopo il contatto?

- A Molto B Abbastanza C Poco D Per nulla

Che servizio ha richiesto?

- A Richiesta di informazioni B Ritiro di rifiuti a domicilio
 C Gestione dei contenitori D Intervento successivo a mancato ritiro
 E Rimozione di rifiuti abbandonati F Reclamo

Se ha richiesto un intervento, è stato effettuato?

- A Tempestivamente B In tempi normali
 C In ritardo D Dopo nuova richiesta
 E Non è stato effettuato F È stato respinto

È mai entrata/o in contatto con gli addetti ai servizi durante il loro lavoro?

- A Sì B No

Ha riscontrato cortesia e disponibilità?

- A Molto B Abbastanza C Poco D Per nulla

SULLE EVENTUALI DIFFICOLTÀ

SUI SERVIZI DI CONTATTO

SUGLI ADDETTI AI SERVIZI



CITTÀ DI
ROBBIO

PROVINCIA DI PAVIA



SERVIZI DI
IGIENE URBANA

CONTATTI

Numero Verde
800 472 472

chiamata gratuita da numeri fissi (da mobili, a tariffazione secondo operatore).
Attivo dal lunedì al venerdì ore 8:00-17:00, il sabato ore 8:00-13:00



Comune ecologia@comune.robbio.mi.it
Impresa Sangalli robbioweb@impresasangalli.it



Comune www.comune.robbio.mi.it
Portale www.impresasangalli.it