



IMPRESA
Sangalli Giancarlo & C.
SERVIZI AMBIENTALI



COMUNE DI
VEROLI

PROVINCIA DI **FROSINONE**

CARTA DELLA **QUALITÀ DEI SERVIZI**

IGIENE URBANA

APPALTO **2019-2024**

EDIZIONE **2020**



2

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Dove trovarla

Principi di legge

3

LA TUTELA DELL'UTENTE

Organi di tutela

Reclami

Comportamento del Personale

4

IL CONTRATTO IN ESSERE

4

L'IMPRESA APPALTATRICE

5

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI

5

I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Porta a porta, porta a porta su prenotazione, a consegna presso punti fissi,
consegna presso isola ecologica itinerante

7

Il destino dei rifiuti urbani

8

I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

9

I SERVIZI. PERSONALE, MEZZI, FORNITURE

10

MODULISTICA

Suggerimenti

Reclamo

12

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

1

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **VEROLI**
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 ... del Comune**.

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune www.comune.veroli.fr.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 alla **deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007**, nonché alla **Legge 24 dicembre 2007 n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato** (legge finanziaria 2008), che, all'articolo 2 comma 461, stabilisce quanto segue.

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;
- alla **Camera regionale di conciliazione** istituita dalla Regione Lazio presso l'Istituto regionale di Studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo". Sede distaccata di Frosinone: viale Giuseppe Mazzini, 133. Telefono: **0775/851244-851245**.

Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, quelle iscritte nel Registro Regionale dei Consumatori e degli Utenti del Lazio (anno 2019) sono:

- **A.E.C.I. LAZIO**. Telefono: **06-4510914**. Sito internet: www.aecilazio.it. Email: laazio@euroconsumatori.eu;
- **ADOC ROMA E LAZIO**. Telefono: **06-4820220**. Sito internet: www.adocnazionale.it. Email: romalazio@adocnazionale.it;
- **ADUSBEF**. Telefono: **06-4818632/3**. Sito internet: www.adusbef.it. Email: info@adusbef.it;
- **ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTOGIOVANI**. Telefono: **06-6633702**. Sito internet: www.centogiovani.it. Email: info@centogiovani.it;
- **ASSO-CONS-ITALIA**. Telefono: **0773-240947**. Sito internet: www.assoconsitalia.it. Email: assoconsitalia@gmail.com;
- **ASSO-CONSUM**. Telefono: **06-45553975**. Sito internet: www.asso-consum.it. Email: assoconsum@gmail.com;

- **ASSOUTENTI LAZIO**. Telefono: **06-6833617**. Sito internet: www.assoutenti.it/lazio. Email: segreteria@assoutenti.it;
- **CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS**. Telefono: **06-3729924**. Sito internet: www.lazio.cittadinanzattiva.it. Email: cittadinanzattiva.lazio@gmail.com;
- **CODACONS**. Telefono: **06-3728667**. Sito internet: www.codacons.it. Email: ufficiocodacodacons.org;
- **CODICI LAZIO**. Telefono: **06-5571996**. Sito internet: www.codici.org. Email: segreteria.sportello@codici.org;
- **CONFCONSUMATORI LAZIO**. Telefono: **06-86326449**. Sito internet: confconsumatorilazio.jimdo.com. Email: confconsumatori.roma@tiscali.it;
- **FERECONSUMATORI LAZIO**. Telefono: **06-44340366**. Sito internet: www.federconsumatori.lazio.it. Email: romalazio@federconsumatori.lazio.it;
- **KONSUMER ITALIA**. Telefono: **06-89020610**. Sito internet: www.konsumer.it. Email: info@konsumer.it;
- **LEGA CONSUMATORI REGIONE LAZIO**. Telefono: **06-5122630**. Sito internet: www.legaconsumatorilazio.it. Email: legaconsumatorilazio@gmail.com;
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MDC LAZIO**. Telefono: **06-4881891**. Sito internet: www.mdclazio.it. Email: laazio@mdc.it;
- **U.DI.CON**. Telefono: **06-77250783**. Sito internet: www.udicon.org. Email: info@udicon.org;
- **UNIONE GENERALE CONSUMATORI UGCONS**. Telefono: **800.100.575**. Sito internet: www.ugcons.it. Email: info@ugcons.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: 800-440.797 • Giorni e orari: dal lunedì al sabato, ore 9.00-19.00 • 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: 60,0 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: frosinone@impresasangalli.it 	

L'IMPRESA APPALTATRICE



L'Impresa **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. MI05270S 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 urbani ed assimilabili ed ingombranti sul territorio comunale* di cui al **Contratto di servizio REP 1765 del 4 luglio 2019, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica** indetta dalla Stazione Unica Appaltante della Provincia di Frosinone e **conclusa con Determinazione n. 2/201 del 4 aprile 2019.**

Il contratto ha durata dal 1 giugno 2019 al 31 maggio 2024 ed è depositato presso:

- la Sede comunale;
- la sede centrale dell'Impresa.

Il corrispettivo del contratto è pari, per l'intera durata del servizio, all'importo di € 8.401.434,75 oltre IVA, corrisposto mediante canoni mensili.

Il prezzo di aggiudicazione per l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto rimarrà fisso ed invariabile durante l'intera durata del contratto, salvo l'applicazione dell'art.106 del D.Lgs. 50/2016.

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 **cortesia** 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.



4

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **VEROLI**
IL CONTRATTO

L'IMPRESA APPALTATRICE

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. La raccolta porta a porta può richiedere la prenotazione del servizio.

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 3 giorni ogni settimana	Per interno, famiglie: bio/pattumiere aerate marroni da 10 litri e sacchetti biodegradabili a perdere da 10 litri. Per esterno: mastelli marroni da 35 litri, bidoni o cassonetti carrellati marroni da 240 litri o 1.100 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
CARTA E CARTONE Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili)	Ritiro a domicilio (porta a porta), giorni/settimana: <ul style="list-style-type: none">• 1 giorno per le utenze domestiche• 2 giorni per le utenze non domestiche	Per esterno: mastelli bianchi da 35 litri, bidoni o cassonetti carrellati bianchi da 240 litri o 1.100 litri

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), giorni/settimana: <ul style="list-style-type: none">• 1 giorno per tutti• nel periodo giugno-settembre, 2 giorni per le utenze non domestiche	Per esterno: mastelli verdi da 35 litri, bidoni o cassonetti carrellati verdi da 240 litri o 1.100 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
IMBALLAGGI IN PLASTICA, IN METALLO E TETRAPAK Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili, imballaggi metallici (lattine, scatolette) e imballaggi in TetraPak	Ritiro a domicilio (porta a porta), giorni/settimana: <ul style="list-style-type: none">• 1 giorno per tutti• 2 giorni per le utenze pubbliche (mense, pubblici esercizi)	Per esterno: sacchi da 70 litri semitrasparenti di tonalità gialla, bidoni o cassonetti carrellati gialli da 240 litri o 1.100 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
RIFIUTI SECCHI INDIFFERENZIATI Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 2 giorni/settimana	Per esterno: sacchi da 70 litri semitrasparenti di tonalità grigia, mastelli grigi da 35 litri, bidoni o cassonetti carrellati grigi da 240 litri o 1.100 litri

IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE



LA CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



L'ISOLA ECOLOGICA ITINERANTE



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 **800 440 797** o inoltrando la richiesta mediante form sul sito **www.impresasangalli.it/prenotazione-servizi**. **Queste raccolte sono riservate alle sole Utenze private.**

MATERIALE	SPECIFICHE RACCOLTA
RIFIUTI INGOMBRANTI, GRANDI E PICCOLI R.A.E.E. Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici.	Servizio riservato alle utenze domestiche . Tempo massimo di attesa dalla prenotazione: 15 giorni. Quantità per utenza: è ammesso un massimo di 3 ritiri all'anno per tipologia (ingombranti o R.A.E.E.), con massimo 5 pezzi a ritiro. Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA
VERDE DA GIARDINI Ramaglie, fogliame, erba da manutenzione di verde privato (utenze domestiche)	Ritiro a domicilio (porta a porta) su prenotazione, con frequenza pari a 1 giorno/settimana nel periodo aprile-settembre

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA
OLI ESAUSTI DI CUCINA	Ritiro a domicilio (porta a porta) su prenotazione, 1 volta/mese

Questi sistemi di raccolta prevedono che l'Utente inserisca i rifiuti nei **contenitori posti in luoghi pubblici**.

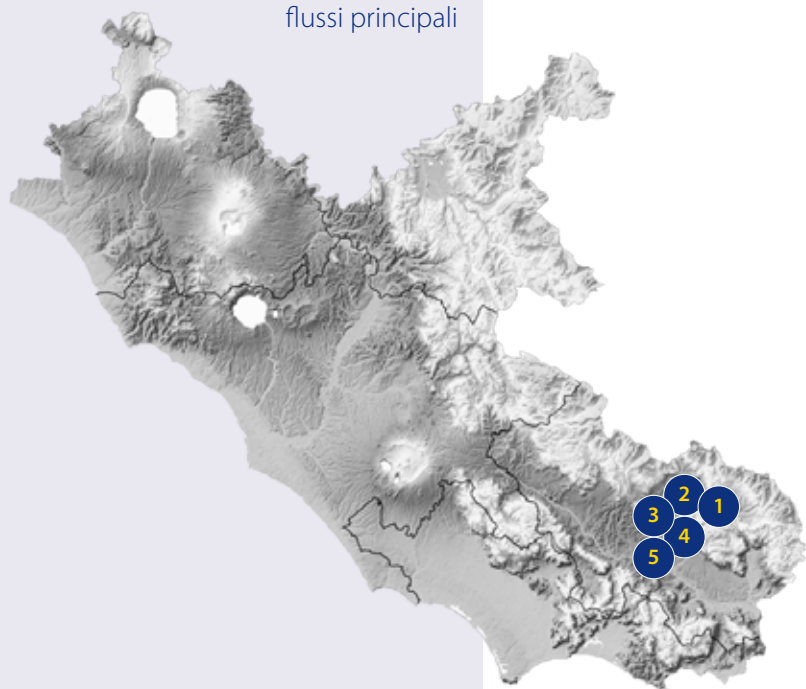
PILE E BATTERIE	FARMACI SCADUTI	PRODOTTI TOSSICI E INFIAMMABILI
(con esclusione di quelle dei telefonini e degli accumulatori per automobile)	(inclusi i contenitori a diretto contatto con il farmaco. Esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)	Contenitori vuoti o con residui sui quali sono apposti simboli di pericolosità, toner e cartucce di stampanti

L'isola ecologica itinerante è un automezzo attrezzato presso il quale si possono consegnare diverse tipologie di rifiuti e che, ogni sabato, secondo un calendario definito annualmente, sosta in una delle località di Veroli.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA
RIFIUTI INGOMBRANTI, R.A.E.E. Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici
PILE E BATTERIE. Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile
FARMACI SCADUTI. Esclusi i contenitori non a diretto contatto con il farmaco
OLI ESAUSTI DI CUCINA. Esclusi oli di motore
VERDE DA GIARDINI. Ramaglie, fogliame, erba di verde privato in piccole quantità

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

flussi principali



- 1 Umido Colfelice (FR) *S.A.F. SpA*
- 2 Carta e cartone Castelliri (FR) *SAMA Srl*
- 3 Vetro Supino (FR) *Zignago SpA - Vetrec*
- 4 Plastica-Metalli Ceprano (FR) *Sabellico Srl*
- 4 Rifiuti ingombranti Ceprano (FR) *Sabellico Srl*
- 1 Rifiuti indifferenziati Colfelice (FR) *S.A.F. SpA*
- 5 Rifiuti indifferenziati Ceccano (FR) *Lazio Energie Srl*

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totale rifiuti urbani	8.959	8.891	8.581	5.821	5.821	6.124	6.201	6.309	6.795
Totale raccolta differenziata	548	894	1.236	3.069	3.069	3.333	3.468	3.531	3.631
Secco residuo - Indifferenziato	8.411	7.997	7.345	2.752	2.752	2.791	2.733	2.778	3.164
% raccolta differenziata	6,1%	10,0%	14,4%	52,7%	52,7%	54,4%	55,9%	56,0%	53,4%
Parziali raccolta differenziata									
Umido	2	118	287	1.464	1.464	1.512	1.623	1.523	1.644
Vetro	247	385	454	939	939	1.065	1.022	1.064	1.117
Carta e cartone	246	318	379	495	495	553	485	485	527
Multimateriale	31	42	86	125	125	162	220	227	229
Ingombranti e RAEE	22	29	30	41	41	40	49	161	42
Altre raccolte differenziate	0,3	1	1	6	6	1	69	71	71

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totale rifiuti urbani	430,8	428,2	413,4	281,5	281,5	297,9	302,1	309,0	332,7
Secco residuo - Indifferenziato	404,4	385,2	353,9	133,1	133,1	135,7	133,1	136,1	154,9
Totale raccolta differenziata	26,3	43,0	59,6	148,4	148,4	162,1	169,0	173,0	177,8
Parziali raccolta differenziata									
Umido	0,1	5,7	13,8	70,8	70,8	73,5	79,1	74,6	80,5
Vetro	11,9	18,6	21,9	45,4	45,4	51,8	49,8	52,1	54,7
Carta e cartone	11,8	15,3	18,2	23,9	23,9	26,9	23,7	23,8	25,8
Multimateriale	1,5	2,0	4,1	6,0	6,0	7,9	10,7	11,1	11,2
Ingombranti e RAEE	1,1	1,4	1,4	2,0	2,0	1,9	2,4	7,9	2,1
Altre raccolte differenziate	0,0	0,0	0,1	0,3	0,3	0,1	3,4	3,5	3,5

7

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA A VEROLI
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-MECCANICO

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.

SPAZZAMENTO MECCANICO

Descrizione del servizio: pulizia meccanizzata (impiego autospazzatrice aspirante) delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade.

ZONA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Centro storico e urbano	MAN-MEC	MAN-MEC	MAN-MEC	MAN-MEC	MAN-MEC	MAN-MEC	MAN-MEC
Santa Francesca Colle Berardi Scifelli Casamari e zone limitrofe	MEC			MEC			
Castelmassimo San Giuseppe e zone limitrofe		MEC			MEC		
Giglio Sant'Angelo in Villa e zone limitrofe			MEC			MEC	



SERVIZI ACCESSORI

Sull'intero territorio comunale: svuotamento cestini gettacarta, rimozione rifiuti abbandonati.

NR. E INQUADRAMENTO	MANSIONI
nr. 1 capocentro responsabile su più comuni	coordinamento generale, rapporti con l'Amministrazione comunale
nr. 30 operatori	svolgimento dei servizi

AUTOMEZZI IMPIEGATI NEI SERVIZI

NR.	TIPOLOGIA
nr. 14	autocompattatori a caricamento posteriore
nr. 8	autocompattatori a caricamento posteriore
nr. 8	autocarri con vasca e impianto di costipazione (raccolta dei rifiuti)
nr. 4	autocarri con vasca semplice (raccolta dei rifiuti)
nr. 1	autospazzatrici grande portata 6 m ³ (pulizia del suolo)
nr. 2	autocarri con vasca semplice (pulizia del suolo)
nr. 1	motocarri (pulizia del suolo)

AUTOMEZZI DI SUPPORTO

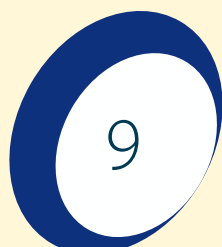
NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	automezzi per trasporto container
nr. 1	automezzi portacassonetti
nr. 1	automezzi lavacassonetti
nr. 1	autovetture di servizio

ATTREZZATURE

PEZZI	TIPOLOGIA
8.000	pattumiere aerate per interno, capienza unitaria 10 litri
8.800	mastelli per esterno, capienza unitaria 35 litri
2.000	bidoni carrellati per esterno, capienza unitaria 240 litri
150	cassonetti per esterno, capienza unitaria 1.100 litri
70	cestini stradali gettarifiuti

FORNITURE ANNUE (a perdere)

PEZZI	TIPOLOGIA
1.404.000	sacchetti biodegradabili per la raccolta dei rifiuti umidi, capienza unitaria 10 litri
503.000	sacchi in polietilene per la raccolta del multimateriale, semitrasparenti di tonalità gialla, capienza unitaria 110 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
0775 885 243 (Comune)
e **039 83 46 02** (Impresa)

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
segreteria.veroli@libero.it
e **suggerimenti@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](mailto:dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it))

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI VEROLI. UFFICIO AMBIENTE
Piazza Mazzoli, 2 - 03029 Veroli (FR)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Via Asi - 03100 Frosinone (FR)

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

Esprimo il seguente suggerimento:

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 _____

10

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **VEROLI**
MODULISTICA SUGGERIMENTO

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
0775 885 243 (Comune)
e **039 83 46 02** (Impresa)

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
segreteria.veroli@libero.it
e **reclami@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)

RECAPITO PER LA RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI VEROLI. UFFICIO AMBIENTE
Piazza Mazzoli, 2 - 03029 Veroli (FR)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Via Asi - 03100 Frosinone (FR)

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
0775 885 243 (Comune)
e **039 83 46 02** (Impresa)

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
segreteria.veroli@libero.it
e **suggerimenti@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;](mailto:via Brianza 65 - 22063 Cantù; dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)
dpo.sangalli@dpoprofessionalservice.it)

ANAGRAFICHE

Spett.le
COMUNE DI VEROLI. UFFICIO AMBIENTE
Piazza Mazzoli, 2 - 03029 Veroli (FR)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Via Asi - 03100 Frosinone (FR)

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 dell'isola ecologica itinerante?

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

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 Visitando il portale web
 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



COMUNE DI
VEROLI

PROVINCIA DI **FROSINONE**



SERVIZI DI
IGIENE URBANA

CONTATTI

Numero Verde
800 440 797

chiamata gratuita da numeri fissi (da mobili, a tariffazione secondo operatore).
Attivo dal lunedì al venerdì, ore 9.00-15.00



Comune segreteria.veroli@libero.it
Impresa Sangalli frosinone@impresasangalli.it



Comune www.comune.veroli.fr.it
Portale www.impresasangalli.it