



# CARTA dei SERVIZI

## Sommario

SEZIONE I - Introduzione.....	3
1    OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
2    VALIDITÀ E RIESAME DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
SEZIONE II – Presentazione del soggetto gestore .....	4
SEZIONE III - Principi fondamentali .....	5
3    PRIVACY.....	6
4    QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE .....	6
SEZIONE IV - Parte Generale .....	7
5    MODALITÀ DI ACCESSO ALL'INFORMAZIONE.....	7
6    INFORMAZIONE DELL'UTENZA .....	7
7    RAPPORTO CON I CLIENTI.....	8
8    TUTELA DEGLI UTENTI.....	8
SEZIONE V – Continuità e regolarità dell'erogazione .....	9
9    CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE .....	9
10   SERVIZIO DI EMERGENZA.....	9
11   SERVIZIO DI DECORO URBANO.....	9
SEZIONE VI – Servizio di igiene urbana.....	10
12   MODALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA.....	10
12.1   RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA.....	12
12.2   RACCOLTA DEL VERDE E DELLE RAMAGLIE .....	12
12.3   RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONCINO E IMBALLAGGI DI CARTONE.....	12
12.4   RACCOLTA DEL VETRO .....	13
12.5   RACCOLTA MULTIMATERIALE PLASTICA/METALLI.....	13
12.6   RACCOLTA DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO.....	13
12.7   RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) .....	13

---

12.8	RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI E PICCOLI RAEE .....	14
12.9	RACCOLTA DATI E TRACCIATURA DEI CONFERIMENTI A RICICLO .....	14
12.10	CRISI IMPIANTISTICA.....	14
13	MODALITÀ DEL SERVIZIO PULIZIA SUOLO, PRINCIPI GENERALI: SPAZZAMENTO STRADALE DEL SUOLO PUBBLICO .....	14
14	ALTRI SERVIZI .....	14
SEZIONE VII - Indicatori e standard di qualità del servizio .....		15

---

## SEZIONE I - Introduzione

### 1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente carta dei servizi è un documento che individua i **principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi**, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti nel rispetto dei principi di **efficacia, efficienza ed economicità**. La Carta rappresenta l'impegno della Si.Eco s.p.a. ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, ovvero le Utenze Domestiche (famiglie), di seguito UD e Utenze non Domestiche (attività commerciali), di seguito UND entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Attraverso la Carta dei servizi la Si.Eco s.p.a. si prefigge dunque:

- il miglioramento del rapporto con gli Utenti;
- la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Si.Eco s.p.a.

### 2 VALIDITÀ E RIESAME DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio.

Si.Eco s.p.a., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza triennale o comunque, ad ogni modifica e/o intervento, anche di normative, che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

## SEZIONE II – Presentazione del soggetto gestore

La Società Si.Eco S.p.A. è stata costituita nel novembre del 1999 ed è amministrata da un Amministratore Unico, in carica, il sig. Vasiotti Marco Giovanni, investito del potere di amministrazione ordinaria e straordinaria.

È iscritta dal gennaio 2000 presso la Camera di Commercio Industria ed Artigianato di Bari al n° 05452940728, ha sede legale in Triggiano (BA) alla Via Cesare Battisti s.n.c.

La Si.Eco. S.p.A. opera nel campo dei servizi di igiene urbana ed ambientale, nell'attività di consulenza per la tutela dell'ambiente e recupero energetico, nonché nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali e non, pericolosi e non pericolosi, nel pieno rispetto delle autorizzazioni amministrative necessarie allo svolgimento delle suddette attività.

Il management dell'azienda è rappresentato da professionisti del settore dell'igiene ambientale che, con le relative specializzazioni, riescono a fornire alla clientela un ventaglio di servizi tali da soddisfare le richieste sia del settore pubblico sia di quello privato.

La Si.Eco. S.p.A. svolge attività nell'ambito territoriale delle Regioni Puglia, Basilicata, Campania e Calabria; è dotata delle seguenti strutture logistiche:

- sede legale, uffici direzionali, autoparco, magazzino a Triggiano (BA);
- uffici gestionali, autoparchi, magazzini nei cantieri dei comuni in cui ha attualmente servizi.

La Si.Eco. S.p.A. è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni amministrative: Albo Nazionale Gestori Ambientali della Regione Puglia n. BA000419/OS, categorie e classi:

- *Cat. 1 classe A,*
- *Cat. 2-bis,*
- *Cat. 4 classe C,*
- *Cat. 5 classe C,*
- *Cat. 8 classe C,*
- *Cat. 9 classe E,*
- *Cat. 10A classe E.*

In base a quanto previsto dal D.M. n. 406/98, la società risulta in possesso dei provvedimenti di accettazione delle garanzie finanziarie prestate a favore dello Stato Italiano.

- Albo Nazionale Autotrasportatori di cose per conto terzi n. BA/7460827/H/OO;

- classificazione delle imprese di pulizia (dm n. 274/1997 art. 3) nella FASCIA DI CLASSIFICAZIONE "A";
- Autorizzazione sanitaria al trasporto di materiali di categoria 1, rilasciata dall'ASL BA-BARIDipartimento di Prevenzione – Servizi Veterinari del Comune di Triggiano (BA).

Si.Eco S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme ISO 45001 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità) e SA8000, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

L'azienda si è anche dotata di un Modello Organizzativo Gestionale conforme alla normativa dettata dal D.Lgs 231/2001 e s.m.i.

## SEZIONE III - Principi fondamentali

Si.Eco s.p.a., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi e nel rispetto della normativa di settore e dei seguenti principi di:

- A. eguaglianza di trattamento;
- B. imparzialità;
- C. continuità;
- D. partecipazione;
- E. efficacia ed efficienza.

### **A) eguaglianza di trattamento:**

Si.Eco s.p.a. si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **B) imparzialità:**

---

Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Per questo Si.Eco s.p.a. si impegna ad una interpretazione comune sia delle clausole delle condizioni generali sia specifiche di erogazione del servizio.

**C) continuità:**

Si.Eco s.p.a. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, Si.Eco s.p.a. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

**D) partecipazione:**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Si.Eco s.p.a. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, a tal proposito la Si.Eco s.p.a. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

**E) efficacia ed efficienza:**

La politica gestionale della Si.Eco s.p.a. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo. Si.Eco s.p.a. garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### 3 PRIVACY

Si.Eco s.p.a. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 (cd. "GDPR"), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al capo III del GDPR.

### 4 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Si.Eco s.p.a. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme ISO 45001 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità) e SA8000, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

L'azienda si è anche dotata di un Modello Organizzativo Gestionale conforme alla normativa dettata dal D.Lgs 231/2001 e s.m.i.

## SEZIONE IV - Parte Generale

### 5 MODALITÀ DI ACCESSO ALL'INFORMAZIONE

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità di apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

La Si.Eco s.p.a. fornisce informazioni sempre aggiornate e soprattutto sempre facilmente fruibili.

È infatti disponibile oltre al sito internet [www.siecospa.it](http://www.siecospa.it), dove è possibile reperire un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions) e un form per la richiesta di qualsivoglia informazione, una pluralità di mezzi di comunicazione: sportello info-point, numero verde gratuito anche per cellulari, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su social e media.

### 6 INFORMAZIONE DELL'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Si.Eco s.p.a. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- Numero Verde 800.999 531, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00;
- Numero mobile 346 5368821;
- E-mail: [numeroverde@siecospa.it](mailto:numeroverde@siecospa.it);
- All'indirizzo internet [www.siecospa.it](http://www.siecospa.it) utilizzando l'apposito "form";
- Applicazione dedicata per smartphone;
- Social Media attraverso le pagine Facebook e Instagram.

Le variazioni di rilievo programmate nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, saranno pubblicate, sul sito internet [www.siecospa.it](http://www.siecospa.it), almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che saranno comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile anche a mezzo App e pagina facebook e instagram.



Si.Eco s.p.a., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente, attraverso comunicati stampa e conferenze stampa.

## 7 RAPPORTO CON I CLIENTI

Si.Eco s.p.a. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia, al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti.

## 8 TUTELA DEGLI UTENTI

Si.Eco s.p.a. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo si forniscono le seguenti informazioni:

- Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata a Si.Eco s.p.a. dall'utente attraverso un reclamo formale sporto al Numero Verde, all'indirizzo mail [numeroverde@siecospa.it](mailto:numeroverde@siecospa.it), tramite la compilazione dell'apposito modello scaricabile dal sito internet [www.siecospa.it](http://www.siecospa.it) e presentato attraverso una delle modalità indicate nel modello;
- Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo, Si.Eco s.p.a. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

---

## SEZIONE V – Continuità e regolarità dell'erogazione

### 9 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Si.Eco s.p.a. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e s.m.i., che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Si.Eco s.p.a. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Il servizio si svolge regolarmente in tutti i giorni dell'anno.

### 10 SERVIZIO DI EMERGENZA

Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell'ambito del turno di lavoro, laddove necessario, Si.Eco s.p.a. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

### 11 SERVIZIO DI DECORO URBANO

Il Servizio di decoro urbano è finalizzato alla rimozione di piccoli quantitativi di rifiuti lungo le strade comunali, sversamenti su segnalazione delle amministrazioni di specifiche esigenze.

## SEZIONE VI – Servizio di igiene urbana

### 12 MODALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA

L'organizzazione della raccolta è stata realizzata secondo le prescrizioni contrattuali.

Si.Eco s.p.a. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori o sacchi e con sistema domiciliare porta a porta. I contenitori rigidi forniti all'utenza sono dotati di un transponder inizializzato ed allineato al codice univoco assegnato a ciascuna utenza.

La volumetria ed il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita. Per la raccolta sono utilizzati "mastelli antirandagismo", contenitori carrellati.

Per le UD saranno fornite nuove attrezzature di cui una per la raccolta della frazione organica di colore marrone e una per le frazioni secche recuperabili (carta, plastica, indifferenziato e vetro) da esporre secondo il calendario.

Saranno consegnati sacchi per la raccolta della frazione organica in materiale biocompostabile

Tutti i contenitori devono essere esposti nei giorni e negli orari previsti di conferimento, a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. Inoltre, i mastelli sono del tipo impilabile, quindi possono essere posizionati uno sopra l'altro in casa, nel garage o sul balcone, limitando così l'ingombro a terra.

Il servizio di raccolta sarà svolto in orario tale da non interferire con le attività del territorio e garantire la pulizia dello stesso nelle ore di maggior fruizione.

Pertanto, le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e dovranno concludersi in un orario compatibile con gli orari di chiusura dei siti di conferimento. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

Si precisa che le tipologie di rifiuto conferibili potrebbero nel tempo, subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di settore sottoscritti tra i consorzi di filiera e ANCI. Sarà cura di Si.Eco s.p.a. darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.

Tutti i contenitori utilizzati per le raccolte sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno la scritta della frazione a cui afferiscono.

Si.Eco s.p.a. organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 D.Lgs 116/2020 e s.m.i.), assicurando il servizio di raccolta per categorie:

- umido;
- verde e ramaglie;
- carta e cartone;
- vetro;
- multimateriale leggero (plastica e metalli);
- secco residuo;
- rifiuti ingombranti;
- rifiuti urbani pericolosi;
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- altre raccolte differenziate (tessili, olii vegetali ecc).

Di seguito sono riportati le frequenze di ritiro dei rifiuti, nella città di Valenzano, distinti tra utenze domestiche e utenze non domestiche.

Le frequenze di ritiro dei rifiuti nella città di Valenzano per le utenze domestiche e non domestiche, sono:



**CALENDARIO DI RACCOLTA PER UTENZE DOMESTICHE**

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	L	M	M	G	V	S
ORGANICO	■		■		■	
CARTA E CARTONE		■				
PLASTICA E METALLI				■		
VETRO			■			
SECCO RESIDUO	*	*		*	*	■



**CALENDARIO RACCOLTA PER UTENZE COMMERCIALI CHE SOMMINISTRANO ALIMENTI**

Esposti il giorno precedente alla data di raccolta dalle ore 20:00 alle ore 03:00 rispettando il calendario attuale.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	L	M	M	G	V	S	D
ORGANICO	■	■	■	■	■	■	■
CARTA E CARTONE		■					
IMBALLAGGI IN CARTONE	■	■	■	■	■	■	
PLASTICA E METALLI	■			■			
VETRO	■		■		■		
INDIFFERENZIATO E SECCO RESIDUO		■					■



**CALENDARIO RACCOLTA PER UTENZE COMMERCIALI**

Esposti il giorno precedente alla data di raccolta dalle ore 20:00 alle ore 03:00 rispettando il calendario attuale.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	L	M	M	G	V	S
ORGANICO	■		■	■	■	
CARTA E CARTONE		■				
IMBALLAGGI IN CARTONE	■	■	■	■	■	■
PLASTICA E METALLI	■			■		
VETRO			■			
INDIFFERENZIATO E SECCO RESIDUO		■				■

Sono previste inoltre, i seguenti ritiri:

- Possibilità di conferire tutti i giorni i tessili sanitari (pannolini e pannoloni) previa richiesta all'ente;
- Ritiro dei rifiuti classificati come Ingombranti e RAEE su chiamata al Numero verde 800.999 531 o all'indirizzo mail [numeroverde@siecospa.it](mailto:numeroverde@siecospa.it), o tramite APP e/o conferimento presso il Centro di Raccolta mobile;
- Raccolta stradale di pile e farmaci scaduti;
- Raccolta domiciliare di Abiti dismessi e oli vegetali esausti.

### 12.1 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA

Per frazione organica si intendono i principali rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio, raccolti in modo differenziato.

Tutte le indicazioni sul conferimento dell'organico sono riportate sul materiale di comunicazione fornito alle utenze e sui canali digitali.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

### 12.2 RACCOLTA DEL VERDE E DELLE RAMAGLIE

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde privato costituito da sfalci e potature, etc. raccolti in modo differenziato.

Trattasi di un servizio esclusivamente dedicato alle sole utenze domestiche.

Si.Eco s.p.a. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature su chiamata.

### 12.3 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONCINO E IMBALLAGGI DI CARTONE

La frazione carta, cartoncino e imballaggi di cartone comprende tutti i materiali a base cellulosa costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente nei modi comunicati ossia nelle immediate vicinanze dell'abitazione in apposito contenitore.

Gli imballaggi di cartone prodotti da utenze domestiche dovranno essere, a cura degli utenti, ben piegati e schiacciati e conferiti nelle stesse giornate di raccolta della carta mentre per le utenze non domestiche ben piegati conferiti giornalmente mediante servizio di prelievo dedicato.

#### 12.4 RACCOLTA DEL VETRO

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

#### 12.5 RACCOLTA MULTIMATERIALE PLASTICA/METALLI

La frazione multimateriale degli imballaggi in plastica e metalli comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato, nonché i materiali ferrosi e non ferrosi.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

#### 12.6 RACCOLTA DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO

Il rifiuto secco residuo è tutto quel materiale che non può subire un processo di recupero.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

#### 12.7 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)

Trattasi di un servizio reso per la sola utenza domestica e viene svolto in modalità domiciliare con l'effettuazione – su richiesta – di un servizio gratuito a domicilio, telefonando al numero verde, ovvero a mezzo mail [numeroverde@siecospa.it](mailto:numeroverde@siecospa.it), ovvero mediante l'indirizzo internet [www.siecospa.it](http://www.siecospa.it), ovvero l'applicazione dedicata per smartphone, per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., e per i RAEE , frigoriferi, lavatrici ecc.. con esposizione su suolo pubblico prospiciente alla propria abitazione o mediante conferimento diretto presso il Centro di Raccolta Mobile secondo calendario.

Si ricorda che l'utente domestico può conferire i RAEE anche ai rivenditori all'atto dell'acquisto di un nuovo analogo c.d. **“UNO CONTRO UNO”**, ovvero per i soli RAEE di piccolissime dimensioni (cioè dimensioni esterne inferiori a 25 cm) nei contenitori messi a disposizione dai rivenditori (c.d. “uno contro zero”). Il servizio “uno contro zero” è obbligatorio per i soli distributori di AEE con superficie di vendita di AEE al dettaglio di almeno 400 mq.

### 12.8 RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI E PICCOLI RAEE

Si.Eco s.p.a. assicura, per la sola utenza domestica, un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (prodotti farmaceutici scaduti, batterie e pile scariche, prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo T/F/X) mediante contenitori sul territorio nei pressi dei rivenditori. Lo svuotamento dei contenitori stradali è assicurato all'occorrenza ogni qualvolta questi si riempiono.

### 12.9 RACCOLTA DATI E TRACCIATURA DEI CONFERIMENTI A RICICLO

Tutti i conferimenti effettuati direttamente dalle utenze c/o il centro di raccolta mobile sono tracciati tramite il codice fiscale/partita iva dell'utente, con registrazione della data e ora di conferimento, tipologia di rifiuto (codice CER) consegnato e relativa quantità/volume (stimata).

### 12.10 CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, Si.Eco s.p.a. ne dà adeguato preavviso all'amministrazione comunale sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

## **13 MODALITÀ DEL SERVIZIO PULIZIA SUOLO, PRINCIPI GENERALI: SPAZZAMENTO STRADALE DEL SUOLO PUBBLICO**

Lo spazzamento meccanizzato e manuale del suolo pubblico viene svolto secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio. Nel centro storico è previsto un servizio di spazzamento manuale mentre nel centro urbano è previsto un servizio di spazzamento manuale e misto meccanizzato, per periferie, e frazioni è previsto un servizio di spazzamento misto meccanizzato.

È previsto altresì un servizio di mantenimento decoro 2/7 durante tutto l'anno in grado di sopperire ad eventuali problematiche.

Contestualmente allo spazzamento vengono svuotati i contenitori presenti sul suolo pubblico destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti ed i contenitori per le deiezioni canine.

## **14 ALTRI SERVIZI**

Di seguito l'elenco degli ulteriori servizi forniti da Si.Eco s.p.a. nell'ambito del monte ore previsto dal servizio.

Tipologia servizio	Frequenze Interventi
Lavaggio basole e rimozione del guano	1/15
Lavaggio strade	1/7
Pulizia e raccolta aree mercatali	1/7 per il mercato settimanale
Pulizia caditoie e pozzetti	Pulizia dedicata quindicinale + n. 10 interventi/anno di pulizia profonda con spurgo
Svuotamento cestini gettacarte	7/7 tutto l'anno
Lavaggio cassonetti UND organico, residuo, plastica e vetro	Mensile
Servizio derattizzazione e deblatizzazione	24 interventi annui
Lotta antilarvale	18 interventi annui
Servizio disinfezione scuole e uffici comunali	18 interventi annui
Servizio decoro urbano	2/7
Raccolta rifiuti e pulizia in seguito a manifestazioni	10 interventi annui
Diserbo	6/7
Pulizia del canalone	10 interventi
Raccolta foglie	18 interventi annui

## SEZIONE VII - Indicatori e standard di qualità del servizio

Si.Eco s.p.a. gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di indicatori e standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Si.Eco s.p.a. è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro.

In relazione alle attività erogate, Si.Eco s.p.a. ha adottato che tutti i servizi previsti nel contratto, devono essere forniti al 100%, salvo cause di forza maggiore non imputabili alla stessa.

Per quanto riguarda, più nel dettaglio, il rapporto con l'utenza, la Si.Eco s.p.a. ha deciso di dotarsi di indicatori e standard minimi garantendo i seguenti **standard minimi**:



- Tempo di risposta ai reclami 5 giorni lavorativi
- Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni 5 giorni lavorativi
- Tempo per il ritiro rifiuti ingombranti 6 giorni lavorativi
- Tempo di attesa allo sportello fisso 30 minuti
- Tempo di attesa al call center 60 secondi
- Tempo di intervento da segnalazione dell'utente 24 ore