

Agosto 2012



# Un piccolo gesto può fare tanta differenza.

**Aiutaci a fare la raccolta differenziata,**  
separa l'organico, la plastica, il vetro, la carta e il cartone

## Carta dei Servizi

# Carta dei Servizi

## Indice

- |    |                     |          |
|----|---------------------|----------|
| 1. | Premessa            | pagina 3 |
| 2. | Politica ambientale | pagina 4 |

## SEZIONE I

- |    |                       |           |
|----|-----------------------|-----------|
| 3. | Presentazione ATI     | pagina 5  |
| 4. | Principi fondamentali | pagina 12 |

## SEZIONE II

- |    |                      |           |
|----|----------------------|-----------|
| 5. | Strutture utilizzate | pagina 15 |
| 6. | Servizi forniti      | pagina 16 |

## SEZIONE III

- |    |                                  |           |
|----|----------------------------------|-----------|
| 7. | Indicatori e Standard di Qualità | pagina 29 |
| 8. | Modalità di verifica             | pagina 33 |

## SEZIONE IV

- |    |                                |           |
|----|--------------------------------|-----------|
| 9. | Procedure di reclami e ritorno | pagina 35 |
|----|--------------------------------|-----------|

## SEZIONE V

- |     |                           |           |
|-----|---------------------------|-----------|
| 10. | Aggiornamento e convalida | pagina 36 |
|-----|---------------------------|-----------|

# 1. Premessa

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città, dei comuni e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.

L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana sul territorio oggetto della gara d'appalto è affidato alla Associazione Temporanea di Imprese costituita da **Aimeri Ambiente S.r.l, Atena S.p.a, Ederambiente S.c.**, d'ora in poi denominata ATI.

L'obiettivo primario che l'ATI si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

In quest'ottica, la presente Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento a garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno dell'ATI nello svolgimento delle attività di competenza a svolgere le proprie attività secondo criteri di qualità, con le modalità e i tempi prestabiliti.

Tale documento è conforme alla "Carta della Qualità dei servizi ambientali" di Assoambiente.

La **Carta dei Servizi di Igiene Ambientale** è rivolta a tutti i cittadini del territorio interessato dall'appalto, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che l'ATI si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, i gestori costituenti l'ATI si impegnano al rispetto della normativa ISO 9001.



## 2. Politica ambientale

L'**ATI** intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di spazzamento strade attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardo ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività ed ai servizi erogati dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:

- il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti è obiettivo primario delle aziende
- la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali delle aziende e delle esigenze dei cittadini
- l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sistematicamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza
- perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli
- ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione delle aziende deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili
- garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti delle attività svolte sull'ambiente.

Obiettivo dell'**ATI** sarà inoltre la sensibilizzazione alle tematiche ambientali nella scelta di fornitori che adottino tecnologie ecosostenibili ed operino secondo sistemi di gestione ambientale.

L'**ATI** si propone inoltre di creare all'interno della propria organizzazione un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

## I - 3. Presentazione ATI



La Carta dei servizi, come anticipato in premessa, è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposto al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'ATI si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle rispettive sedi centrali nonché di ciascuna sede periferica (**Cantieri**). Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per l'ATI un obiettivo prioritario.

Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far maturare una maggiore consapevolezza nell'utente relativamente agli aspetti legati ai propri diritti, all'integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

Si riporta di seguito sintetica presentazione delle ditte che costituiscono l'ATI.

**Aimeri Ambiente S.r.l.** ha Sede Legale ed Amministrativa in Strada Quattro – Palazzo Q6 Milanofiori - 20089 Rozzano (MI).

**Oggetto Sociale:** spazzamento manuale e meccanizzato e servizi di raccolta connessi; raccolta, trasporto, smaltimento r.s.u., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi.

**Capitale Sociale:** Euro 18.500.000 interamente versato.

**Composizione Societaria:** 99.9827% Biancamano S.p.a. e 0.0173% Pizzimbone G. Battista. Iscrizione Albo Nazionale per le Imprese che esercitano servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti nr. MI/004890/0/S

### **Categorie Iscritte:**

Cat.1 classe A – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati – (popolazione servita superiore o uguale a 500.000 abitanti);

Cat.4 classe A – raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate);



Cat.5 classe C – raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi – (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore a 60.000 tonnellate);

Cat.6 A classe B – gestione di stazioni di trasferimento di rifiuti urbani e di stazioni di conferimento di rifiuti raccolti in modo differenziato (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 60.000 tonnellate e inferiore a 200.000 tonnellate);

Cat.6 B classe E – gestione di impianti di stoccaggio di rifiuti speciali non pericolosi (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore a 6.000 tonnellate);

Cat. 8 classe F - attività di intermediazione e commercio di rifiuti pericolosi e non pericolosi senza detenzione degli stessi (quantità annua complessivamente trattata inferiore alle 3.000 tonnellate annue);

Iscrizione TRASPORTO DEI PROPRI RIFIUTI (articolo 212, comma 8, decreto legislativo 152/2006, come modificato dall'articolo 25, comma 1, lettera c del decreto legislativo 205/2010).

**Personale dipendente** al 31 luglio 2011: 3.923 unità.

**Mezzi d'opera** per i servizi di igiene urbana ed attrezzature disponibili: 3.230

**Comuni serviti** al 31 ottobre 2010: 460 su 18 delle 20 regioni italiane.

**Popolazione servita:** 4.319.097 abitanti

Certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001: 2008 - UNI EN ISO 14001: 2004 - BS OHSAS 18001:2007.

## Nell'ambito dell'Ati Aimeri Ambiente serve i seguenti comuni:

Nr	Comune	Abitanti
1	Albano Verellese	342
2	Alice Castello	2.716
3	Arborio	939
4	Balocco	250
5	Borgo D'Ale	2.644
6	Buronzò	922
7	Caresanablot	1.145
8	Carisio	919
9	Casanova Elvo	275
10	Cigliano	4.586
11	Collobiano	108
12	Crescentino	8.086
13	Crova	423
14	Fontanetto Po	1.242
15	Formigliana	569
16	Ghislarengo	908
17	Greggio	390
18	Lamporo	547
19	Lenta	905
20	Livorno Ferraris	4.529
21	Moncrivello	1.444
22	Oldenico	258
23	Quinto Verellese	417
24	Rovasenda	998
25	Saluggia	4.201
26	San Giacomo Verellese	330
27	Santhià	8.994
28	Tronzano Verellese	3.598
29	Villarboit	491
Tot. abitanti		53.176

fonte dati abitanti: [www.comuni-italiani.it](http://www.comuni-italiani.it), data 09.08.12

Indirizzo cantiere: via Aldo Moro 7, 13041 Bianzè (VC)

telefono: 800 057577; fax: 0161 42.01.77

mail: [vercelli@aimeriambiente.it](mailto:vercelli@aimeriambiente.it)



Gruppo Bancamero  
Aimeri Ambiente



## Atena spa

Atena S.p.A. acronimo di "Azienda Territoriale Energia Ambiente Vercelli S.p.A." viene costituita il 1 gennaio 1998 dalla fusione di A.M.N.U. ed A.A.S.M. di Vercelli, ma la sua storia in tema di raccolta rifiuti è ancor più antica, in quanto nasce negli anni 70' come Raccolta Rifiuti Comune di Vercelli, gestita direttamente dal personale del Comune di Vercelli.

Oggi Atena S.p.A. ha per oggetto le attività precedentemente già svolte da A.M.N.U. ed A.A.S.M. di Vercelli, riguardanti in particolare il reperimento, la raccolta e la distribuzione dell'acqua potabile, la gestione della raccolta e della depurazione delle acque reflue, la distribuzione di energia elettrica e gas metano e la gestione dei servizi ambientali. Quest'ultima è svolta dall'unità locale sita in Strada per Asigliano, 8 a Vercelli, e riguarda in particolare la gestione dei servizi ambientali, raccolta, trasporto e smaltimento/avvio al recupero, dei rifiuti solidi urbani e dei rifiuti non pericolosi nonché dello spazzamento strade e dei servizi correlati ai contratti in essere.

Ad oggi Atena S.p.A. attraverso la propria Sezione di Igiene Ambientale gestisce in totale 22 Comuni compreso il Comune Capoluogo di Provincia, nei quali dal luglio del 2011, per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa nazionale di riferimento ha implementato sistemi di raccolta porta a porta domiciliari, raggiungendo percentuali di raccolta differenziata oltre il 60% con una conseguente significativa diminuzione della quantità di rifiuto indifferenziato da avviare a smaltimento.

## Oggetto Sociale

- gestione dei servizi ambientali compreso il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti
- attività di distribuzione di energia elettrica e gas
- gestione del servizio idrico integrato

**Capitale sociale** 8.203.255,00 € i.v.

**Personale dipendente** al 31.12.2011: 189

**Comuni serviti** al 01.02.2011: 22

**Popolazione servita:** 74.354

## Composizione societaria:

Comune di Vercelli: 59,96%  
Zeus Spa: 40,00%  
Altri: 0,04%

## Certificazioni

Qualità: UNI EN ISO 9001:2008  
Ambiente: UNI EN ISO 14001:2004  
Salute e sicurezza: BS OHSAS 18001:2007



## Nell'ambito dell'Ati Atena spa serve i seguenti comuni:

<b>Nr</b>	<b>Comune</b>	<b>Abitanti</b>
1	Asigliano Vercellese	1.390
2	Bianzè	2.060
3	Borgo Vercelli	2.372
4	Caresana	1.051
5	Costanzana	831
6	Desana	1.083
7	Lignana	584
8	Motta dei Conti	412
9	Olcenengo	745
10	Palazzolo Vercellese	1.290
11	Pertengo	332
12	Pezzana	1.338
13	Prarolo	666
14	Rive	473
15	Ronsecco	603
16	Salasco	229
17	Sali Vercellese	125
18	San Germano Vercellese	1.784
19	Stroppiana	1.262
20	Tricerro	723
21	Trino	7.627
<b>Tot. Abitanti</b>		<b>26.980</b>

fonte dati abitanti: [www.comuni-italiani.it](http://www.comuni-italiani.it), data 09.08.12

Indirizzo cantiere: Strada per Asigliano 8, 13100 Vercelli

numero verde: 800 77 7171

fax: 0161 226678

mail: [igiene.ambientale@atenaweb.net](mailto:igiene.ambientale@atenaweb.net)

## Ederambiente S.C.

**EDERAMBIENTE**, costituita nel 1994, è una Cooperativa di produzione e lavoro.

L'obiettivo primario è quello di fornire servizi altamente qualificati mirati alla soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dei propri clienti e conseguire nonché mantenere attraverso l'offerta dei propri servizi, una primaria reputazione in fatto di qualità.

La nostra struttura multisettoriale ci consente di dare sempre risposte globali, coordinando le diverse attività in maniera funzionale alle esigenze del committente. Una particolare attenzione è rivolta al costante aggiornamento dei macchinari e delle attrezzature, così come alla formazione professionale dei nostri addetti. Un'identica attenzione viene riservata all'aspetto della sicurezza: in tutti i settori operiamo nel pieno rispetto delle norme, i nostri addetti sono dotati delle idonee attrezzature di protezione per rischi specifici ambientali e lavorano seguendo procedure definite in appositi manuali.

EDERAMBIENTE possiede un organico di 100 unità operative ed un parco veicolare di circa 100 mezzi, tutti attrezzati per il trasporto dei rifiuti e per lo spazzamento delle strade.

- Albo Autotrasportatori di cose per conto di terzi Provincia di Vercelli
- Iscrizione n. VC0752413/H dal 23.10.1998 (ex art. 2 D.M. 198/91)
- Iscrizione Albo Nazionale Gestori Rifiuti
- Iscrizione Albo Società Cooperative n. A108328
- UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001
- Attestazione SOA OG 12 – Classifica III fino a Euro 1.032.913

### Sede legale e amministrativa:

13012 BORGO VERCELLI – Via Vercelli n. 34/A

Tel. 0161/329728 - 329709. Fax 0161/329749; edera@edera-coop.com

### Unità locale:

13019 VARALLO SESIA – Fraz. Roccapietra

Tel. 0163/564923

Fax 0163/564923

roccapietra@edera-coop.com

### N° VERDE

800 003 955



### Nell'ambito dell'Ati, Ederambiente S.c. serve i seguenti comuni:

Nr	Comune	Abitanti
1	Alagna Valsesia	434
2	Balmuccia	92
3	Boccioleto	221
4	Breia	188
5	Campertogno	246
6	Carcoforo	79
7	Cellio	863
8	Cervatto	49
9	Civiasco	262
10	Cravagliana	272
11	Fobello	220
12	Gattinara	8.340
13	Guardabosone	356
14	Lozzolo	822
15	Mollia	106
16	Pila	140
17	Piode	195
18	Postua	590
19	Quarona	4.292
20	Rassa	73
21	Rima S.Giuseppe	69
22	Rimasco	119
23	Rimella	135
24	Riva Valdobbia	250
25	Roasio	2.477
26	Rossa	194
27	Sabbia	69
28	Scopa	406
29	Scopello	418
30	Serravalle Sesia	5.162
31	Valduggia	2.161
32	Varallo	7.593
33	Vocca	172
<b>Tot. Abitanti</b>		<b>37.094</b>

fonte dati abitanti: [www.comuni-italiani.it](http://www.comuni-italiani.it), data 09.08.12



# I - 4. Principi fondamentali

## **Uguaglianza ed Imparzialità**

L'ATI garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra l'ATI ed il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceti sociali. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra la stazione appaltante e l'ATI.

## **Continuità**

L'ATI garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale, cause di forza maggiore) potrebbero comportare interruzioni. In tal caso l'ATI si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

## **Partecipazione**

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui alla Legge n. 241/90 e s.m.i.

Inoltre l'ATI, attraverso la Carta dei servizi, intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

## **Efficacia ed Efficienza**

L'ATI persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

## **Cortesia**

L'ATI si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente (Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia. A tale scopo l'ATI ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino, ad agevolarli nel rispetto dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

Il personale in servizio è munito di tesserino di riconoscimento riportante generalità e matricola aziendale. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

## **Chiarezza e Comprensibilità**

L'ATI assicura un'esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli addetti alle comunicazioni esterne sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre che avere costantemente aggiornata la situazione dei servizi in attuazione e programmati con lo scopo di poter soddisfare le richieste dell'utenza in modo rapido ed esauritivo.

## **Condizioni principali di fornitura**

L'ATI si impegna a fornire i servizi previsti con le tempistiche e le modalità indicate nel progetto offerta. Eventuali disfunzioni legate all'esecuzione dei servizi saranno con immediatezza esaminate rivisitandone le modalità di fornitura.

## **Accessibilità al servizio**

L'ATI si impegna a fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari all'utente per poter conoscere nel dettaglio le particolarità del servizio

offerto. Il Consorzio COVEVAR nel 2011 ha impostato un dettagliato Progetto Comunicativo per informare e formare gli utenti. Chi non avesse avuto modo di accedere alle suddette informazioni, può rivolgersi al numero verde del gestore di riferimento o al sito del Consorzio [www.covevar.it](http://www.covevar.it) e/o delle ditte affidatarie del servizio.

#### **Facilitazioni per particolari categoria di utenti**

L'ATI in caso di necessità pone in atto procedure operative dirette a garantire opportune facilitazioni per le categorie di utenti gravate da particolari problematiche, quali anziani e portatori di handicap.

#### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

L'ATI ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi su appuntamento e conseguentemente dei servizi resi in genere. Inoltre gli apparati informatici e telefonici permettono un'interfaccia continua tra utente e operatore con verifica sistematica dei tempi di attuazione.

#### **Tempi di attesa e risposta alle richieste/reclami**

Come indicato al punto precedente, l'ATI ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi resi. Allo stesso modo e con gli stessi strumenti organizzativi e tecnologici è attivato sistema di gestione delle risposte alle richieste e/o reclami, restando nelle tempistiche indicate nell'apposito capitolo di seguito descritto.

#### **Risposta alle richieste degli utenti e ai reclami scritti**

Consapevoli che è fondamentale risolvere le problematiche del cittadino dando risposte esaurienti e rapide, l'ATI garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, cercando di soddisfare le richieste di informazione in tempo reale, comunque verrà garantita la risposta scritta entro 5 giorni lavorativi mentre per i reclami occorrerà attendere i tempi tecnici di istruzione della pratica, comunque verrà garantita la risposta scritta e la chiusura della problematica entro 20 giorni lavorativi.

#### **Gestione del rapporto contrattuale**

L'ATI sottoscrive un contratto con il consorzio a garanzia del buon funzionamento del servizio per il cittadino/cliente. L'ATI è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile ad apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.



### **Rettifiche di fatturazione**

L'ATI persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese, anche attraverso la contabilità aziendale e la eventuale rettifica di fatturazione qualora richiesto in accordo tra le parti secondo quanto previsto dal disciplinare e dal CSA.

### **Semplificazione delle procedure**

Poichè semplificare le procedure spesso significa rendere il lavoro più rapido e semplice, l'ATI si impegna ad essere efficace ed efficiente secondo le modalità previste dai processi della Qualità.

### **Servizi di Emergenza e Pronto Intervento**

L'ATI ha predisposto procedure di servizio che rendono possibili interventi di emergenza con immediatezza durante le ore diurne (dalle h 6 alle 12). In altri periodi della giornata saranno possibili interventi in un periodo variabile tra le 2 e 24 ore dalla chiamata a seconda della gravità e dell'entità dell'intervento richiesto. La procedura prevede un intervento da parte di un tecnico entro le prime due ore dalla chiamata nella fascia oraria 6 - 12 per verificare l'entità del servizio da realizzare.

### **Rispetto delle Normative**

L'ATI ha posto in atto procedure operative atte a garantire il continuo controllo affinché nell'espletamento delle proprie attività siano sempre rispettate le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale, impegnandosi a proporre iniziative finalizzate a ridurre la loro pericolosità e i quantitativi da smaltire.

### **Qualità e Tutela Ambientale**

L'ATI opera nell'ambito del sistema di Qualità ISO 9001, assicura il mantenimento ed il continuo aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, attraverso il periodico riesame del sistema, la valutazione dei risultati conseguiti, l'aggiornamento degli obiettivi perseguiti e la conseguente definizione delle azioni di miglioramento dell'efficienza e dell'efficienza dei servizi erogati. L'ATI garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alla prevenzione ed alla riduzione integrata dell'inquinamento.



## II - 5. Strutture utilizzate



Parte importante nella realizzazione di un progetto per l'esecuzione di servizi di igiene urbana la rivestono le strutture utilizzate per tale scopo. A tal proposito l'ATI dispone di:

- **Cantiere per ricovero dei mezzi utilizzati** nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria o piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (cassonetti, campane, ecc..).

- **Cantiere per sistemazione personale** operante sul territorio oggetto dell'appalto, con sala riunioni, spogliatoio e servizi.

- **Uffici di cantiere** per la gestione dell'appalto tramite responsabile tecnico del progetto e punto di riferimento per le attività amministrative necessarie alla gestione dei rifiuti, nonché sede di centrale telefonica per smistamento chiamate e/o reclami.

- **Ufficio al pubblico** per tutte le richieste che non possono essere trasmesse o trasferite telefonicamente:

### **Cantiere Aimeri Ambiente**

Via Aldo Moro 7, 13041 Bianzè (VC)

### **Cantiere Atena**

Strada per Asigliano 8, 13100 Vercelli

### **Cantiere Edera**

Fraz. Roccapietra, 13019 Varallo Sesia (VC)

- **Uffici direzionali** con la presenza di responsabile tecnico di zona con equipe dedicata alla progettazione ed al servizio commerciale.

### **Regolarità**

L'ATI si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

## II - 6. Servizi forniti

### Le Attività dell'ATI

Le principali attività svolte dall'ATI sul territorio, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, sono le seguenti:

- Raccolta domiciliare dei rifiuti organici per utenze domestiche e non domestiche
- Raccolta domiciliare di carta e cartone per utenze domestiche e non domestiche
- Raccolta domiciliare selettiva di cartone per utenze non domestiche
- Raccolta stradale congiunta di carta e cartone per utenze domestiche (Alta Val Sesia)
- Raccolta domiciliare di imballaggi in plastica per utenze domestiche e non domestiche
- Raccolta stradale di imballaggi in plastica per utenze domestiche (Alta Val Sesia)
- Raccolta domiciliare di vetro e imballaggi metallici per utenze domestiche e non domestiche
- Raccolta stradale di vetro e imballaggi metallici per utenze domestiche (Alta Val Sesia)
- Raccolta domiciliare dei rifiuti urbani indifferenziati per utenze domestiche e non domestiche
- Raccolta domiciliare su chiamata di ingombranti per utenze domestiche
- Raccolta domiciliare di scarti vegetali per utenze domestiche
- Raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali
- Raccolta e trasporto di pile e farmaci
- Trasporto dai centri comunali dei rifiuti urbani
- Fornitura di contenitori per i predetti servizi
- Rilevamento e rendicontazione informatizzata degli svuotamenti
- Raccolta di rifiuti pericolosi e/o T/F con Ecomobilità come da calendario.

### Servizi di spazzamento e pulizia stradale

- Spazzamento del suolo pubblico per i Comuni che ne hanno fatto richiesta
- Lavaggio periodico dei contenitori per la frazione organica e indifferenziata
- Svutamento di cestini getta carte
- Svuotamento di contenitori per deiezioni canine
- Raccolta e trasporto di rifiuto pulizia di aree adibite a mercati, manifestazioni, fiere.

### Altri servizi

- Numero verde
- Carta dei Servizi

### Modalità di esecuzione dei servizi

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riportate di seguito per ciascuna frazione merceologica.

## CARTA

**Carta SI:** giornali e riviste, tabulati e fotocopie, carta da pacchi, imballaggi in carta e cartoncino, imballaggi per detersivi e scarpe, libri, quaderni e opuscoli, ecc. Le scatole e gli scatoloni vanno appiattiti.

**Carta NO:** carta oleata o plastificata, carta chimica di fax, carta auto copiante, carta con residui di colla. Conferisci la carta sfusa nell'apposito contenitore.

**Modalità:** raccolta porta a porta quindicinale con contenitore GIALLO per utenze domestiche e raccolta stradale per i comuni dell'Alta Val Sesia.

Cantiere	giorno
Aimeri Ambiente	
Albano V.	MAR
Alice Castello	MER
Arborio	SAB
Balocco	SAB
Borgo D'Ale	GIO
Buranzo	SAB
Caresanablot	LUN
Carisio	MER
Casanova Elvo	LUN
Cigliano	GIO
Collobiano	LUN
Crescentino	VEN/SAB
Crova	LUN
Fontanetto Po	LUN
Formigliana	MAR
Ghislarengo	VEN
Greggio	MAR
Lamporo	MER
Lenta	VEN
Livorno Ferraris	MER
Moncrivello	GIO
Oldenico	LUN
Quinto V.	LUN
Rovasenda	VEN
Saluggia	LUN
S. Giacomo V.	SAB
Santhià	LUN/MAR
Tronzano V.	LUN
Villarboit	MAR



Cantiere	giorno
Atena	
Asigliano V.	VEN
Bianzè	MAR
Borgo Vercelli	MAR
Caresana	VEN
Costanzana	MER
Desana	MER
Lignana	MER
Motta dei Conti	VEN
Olcenengo	MAR
Paiazzolo V.	MER
Pertengo	VEN
Pezzana	VEN
Prarolo	VEN
Rive	VEN
Ronsecco	MER
Salasco	MER
Sali Vercellese	MER
S. Germano V.	MAR
Stroppiana	VEN
Tricerro	MER
Trino	GIO

Cantiere	giorno
Edera	
Alagna Valsesia	SAB
Balmuccia	SAB
Bocciolo	SAB
Breia	MAR
Campertogno	SAB
Carcoforo	SAB
Cellio	MAR
Cervatto	SAB
Civiasco	MAR
Cravagliana	SAB
Fobello	SAB
Gattinara	GIO
Guardabosone	VEN
Lozzolo	GIO
Mollia	SAB
Pila	SAB
Piode	SAB
Postua	VEN
Quarona	MAR
Rassa	SAB
Rima S. Giuseppe	SAB
Rimasco	SAB
Rimella	SAB
Riva Valdobbia	SAB
Roasio	GIO
Rossa	SAB
Sabbia	SAB
Scopa	SAB
Scopello	SAB
Serravalle Sesia	VEN
Valduggia	MAR
Varallo	LUN
Vocca	SAB

## CARTONE UTENZE COMMERCIALI

**CARTONE ut comm. SI:** Imballaggi in carta e cartoncino in genere, sacchetti di carta, scatole e scatoloni in cartone (anche ondulato), imballaggi per detersivi e scarpe, fascette in cartoncino; rompere gli scatoloni e ridurne il volume.

**CARTONE ut comm. NO:** carta sporca, sacchetti di plastica.

**Raccolta porta a porta settimanale del cartone sfuso per utenze commerciali.**



Cantiere Aimeri Ambiente	giorno
Albano V.	MAR
Alice Castello	MER
Arborio	SAB
Balocco	SAB
Borgo D'Ale	LUN
Buronzo	SAB
Caresanablot	GIO
Carisio	MER
Casanova Elvo	GIO
Cigliano	LUN
Collobiano	GIO
Crescentino	MER/GIO
Crova	GIO
Fontanetto Po	GIO
Formigliana	MAR
Ghislarengo	VEN
Greggio	MAR
Lamporo	MAR
Lenta	VEN
Livorno Ferraris	MAR
Moncrivello	LUN
Oldenico	GIO
Quinto V.	GIO
Rovasenda	VEN
Saluggia	GIO
S. Giacomo V.	SAB
Santhià	GIO/VEN
Tronzano V.	GIO
Villarboit	MAR

Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	GIO
Bianzè	VEN
Borgo Vercelli	VEN
Caresana	GIO
Costanzana	MER
Desana	MER
Lignana	MER
Motta dei Conti	GIO
Olcenengo	VEN
Paiazzolo V.	MER
Pertengo	GIO
Pezzana	GIO
Prarolo	GIO
Rive	GIO
Ronsecco	MER
Salasco	MER
Sali Vercellese	MER
S. Germano V.	VEN
Stroppiana	GIO
Tricerro	MER
Trino	MAR

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	SAB
Balmuccia	SAB
Bocciolo	SAB
Breia	MAR
Campertogno	SAB
Carcoforo	SAB
Cellio	SAB
Cervatto	SAB
Civiasco	MAR
Cravagliana	SAB
Fobello	SAB
Gattinara	GIO
Guardabosone	VEN
Lozzolo	GIO
Mollia	SAB
Pila	SAB
Piode	SAB
Postua	VEN
Quarona	MAR
Rassa	SAB
Rima S.Giuseppe	SAB
Rimasco	SAB
Rimella	SAB
Riva Valdobbia	SAB
Roasio	GIO
Rossa	SAB
Sabbia	SAB
Scopa	SAB
Scopello	SAB
Serravalle Sesia	VEN
Valduggia	SAB
Varallo	LUN
Vocca	SAB

## VETRO E BANDA STAGNATA

**Vetro SI:** barattoli, bottiglie e vasetti di vetro. Le bottiglie vanno svuotate.

**Vetro NO:** vetri per finestre, specchi, oggetti di ceramica e porcellana, lampadine e tubi al neon. Conferisci il vetro negli appositi contenitori.

**Banda stagnata SI:** alluminio, barattoli; fogli di alluminio da cucina, involucri di cioccolato e coperchi di yogurt, scatole di acciaio per biscotti; contenitori, tappi a corona per bottiglie, lattine per bevande/olio.

**Banda stagnata NO:** barattoli con resti di colori o vernici.

**Raccolta porta a porta quindicinale con contenitore BLU per utenze domestiche e raccolta stradale per i comuni dell'Alta Val Sesia.**

Cantiere Aimeri Ambiente	giorno
Albano V.	MAR
Alice Castello	MER
Arborio	SAB
Balocco	SAB
Borgo D'Ale	LUN
Buronzio	SAB
Caresanablot	GIO
Carisio	MER
Casanova Elvo	GIO
Cigliano	LUN
Collobiano	GIO
Crescentino	MER/GIO
Crova	VEN
Fontanetto Po	VEN
Formigliana	MAR
Ghislarengo	VEN
Greggio	MAR
Lamporo	MAR
Lenta	VEN
Livorno Ferraris	MAR
Moncrivello	LUN
Oldenico	GIO
Quinto V.	GIO
Rovasenda	VEN
Saluggia	VEN
S. Giacomo V.	SAB
Santhià	VEN/SAB
Tronzano V.	VEN
Villarboit	MAR



Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	SAB
Bianzè	LUN
Borgo Vercelli	LUN
Caresana	SAB
Costanzana	MER
Desana	MER
Lignana	MER
Motta dei Conti	SAB
Olcenengo	LUN
Paiazzolo V.	MER
Pertengo	SAB
Pezzana	SAB
Prarolo	SAB
Rive	SAB
Ronsecco	MER
Salasco	MER
Sali Vercellese	MER
S. Germano V.	LUN
Stroppiana	SAB
Tricerro	MER
Trino	GIO

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	GIO
Balmuccia	GIO
Bocciolo	GIO
Breia	SAB
Campertogno	GIO
Carcoforo	GIO
Cellio	SAB
Cervatto	GIO
Civiasco	GIO
Cravagliana	GIO
Fobello	GIO
Gattinara	GIO
Guardabosone	SAB
Lozzolo	LUN
Mollia	GIO
Pila	GIO
Piode	GIO
Postua	SAB
Quarona	GIO
Rassa	GIO
Rima S. Giuseppe	GIO
Rimasco	GIO
Rimella	GIO
Riva Valdobbia	GIO
Roasio	LUN
Rossa	GIO
Sabbia	GIO
Scopa	GIO
Scopello	GIO
Serravalle Sesia	MER
Valduggia	SAB
Varallo	LUN
Vocca	GIO

## IMBALLAGGI DI PLASTICA

**Plastica SI:** imballaggi di plastica, contenitori per liquidi, flaconi dei prodotti per l'igiene personale e pulizia della casa, vaschette per l'asporto di cibi, confezioni per alimenti, piatti e bicchieri in plastica, borse e sacchetti per la spesa, plastica in pellicola in genere.

**Plastica NO:** giocattoli, custodie per cd, musicassette e videocassette, imballaggi in plastica con residui di altri materiali, tutto ciò che non è plastica e imballaggio. Conferisci la plastica nell'apposito contenitore.

**Raccolta porta a porta quindicinale a sacchi per utenze domestiche e raccolta stradale per i comuni dell'Alta Val Sesia.**

Cantiere	giorno
Aimeri Ambiente	
Albano V.	MAR
Alice Castello	GIO
Arborio	VEN
Balocco	VEN
Borgo D'Ale	LUN
Buranzo	VEN
Caresanablot	MAR
Carisio	GIO
Casanova Elvo	MAR
Cigliano	LUN
Collobiano	MAR
Crescentino	MAR/MER
Crova	MAR
Fontanetto Po	MAR
Formigliana	MAR
Ghislarengo	VEN
Greggio	MAR
Lamporo	MER
Lenta	VEN
Livorno Ferraris	MER
Moncrivello	LUN
Oldenico	MAR
Quinto V.	MAR
Rovasenda	VEN
Saluggia	MAR
S. Giacomo V.	VEN
Santhià	VEN/SAB
Tronzano V.	MAR
Villarboit	MAR



Cantiere	giorno
Atena	
Asigliano V.	VEN
Bianzè	MAR
Borgo Vercelli	MAR
Caresana	VEN
Costanzana	LUN
Desana	LUN
Lignana	LUN
Motta dei Conti	VEN
Olcenengo	MAR
Paiazzolo V.	LUN
Pertengo	VEN
Pezzana	VEN
Prarolo	VEN
Rive	VEN
Ronsecco	LUN
Salasco	LUN
Sali Vercellese	LUN
S. Germano V.	MAR
Stroppiana	VEN
Tricerro	LUN
Trino	GIO

Cantiere	giorno
Cantiere Edera	
Alagna Valsesia	SAB
Balmuccia	SAB
Bocciolo	SAB
Breia	MAR
Campertogno	SAB
Carcoforo	SAB
Cellio	MAR
Cervatto	SAB
Civiasco	MAR
Cravagliana	SAB
Fobello	SAB
Gattinara	GIO
Guardabosone	VEN
Lozzolo	GIO
Mollia	SAB
Pila	SAB
Piode	SAB
Postua	VEN
Quarona	MAR
Rassa	SAB
Rima S. Giuseppe	SAB
Rimasco	SAB
Rimella	SAB
Riva Valdobbia	SAB
Roasio	GIO
Rossa	SAB
Sabbia	SAB
Scopa	SAB
Scopello	SAB
Serravalle Sesia	MAR
Valduggia	MAR
Varallo	VEN
Vocca	SAB

## UMIDO (avanzi di cucina)

**Umido SI:** avanzi alimentari, scarti di carne, frutta e verdura, avanzi di cucina e di cibo, bucce, fondi di caffè, bustine di tè/tisane, piccole ossa, salviette e tovagliolini di carta, ceneri spente, fiori, foglie, erba.

**Umido NO:** materiali non biodegradabili, imballaggi di carta e cartone, lettiere per cani e gatti, gusci delle cozze o frutti di mare in genere.

**Compostaggio domestico.** È la pratica antica e sapiente consistente nello smaltire nel proprio orto o giardino gli avanzi di cucina, è il modo migliore di ridurre i rifiuti alla fonte.

### Raccolta porta a porta bisettimanale con contenitore MARRONE per utenze domestiche.

Per tutti i Comuni dell'Alta Val Sesia (A.V.S.) raccolta porta a porta per le utenze commerciali e domestiche con cadenza bisettimanale, servizio prossimo all'attivazione nei Comuni A.V.S. sì, non previsto nei restanti Comuni A.V.S.no.

Cantiere Aimeri Ambiente	giorno
Albano V.	MAR/VEN
Alice Castello	MER/SAB
Arborio	MAR/VEN
Balocco	MER/SAB
Borgo D'Ale	MAR/VEN
Buranzo	MER/SAB
Caresanablot	LUN/GIO
Carisio	MER/SAB
Casanova Elvo	LUN/GIO
Cigliano	LUN/GIO
Collobiano	LUN/GIO
Crescentino	MAR/VEN; MER/SAB
Crova	LUN/GIO
Fontanetto Po	MER/SAB
Formigliana	MER/SAB
Ghislairengo	MAR/VEN
Greggio	MAR/VEN
Lamporo	MAR/VEN
Lenta	MAR/VEN
Livorno Ferraris	MAR/VEN; MER/SAB
Moncrivello	MAR/VEN
Oldenico	LUN/GIO
Quinto V.	LUN/GIO
Rovasenda	MER/SAB
Saluggia	LUN/GIO
S. Giacomo V.	MER/SAB
Santhià	LUN/GIO; MAR/VEN; MER/SAB
Tronzano V.	LUN/GIO
Villarboit	MAR/VEN



Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	MAR/VEN
Bianzè	MAR/VEN
Borgo Vercelli	MAR/VEN
Caresana	MAR/VEN
Costanzana	MER/SAB
Desana	MER/SAB
Lignana	MER/SAB
Motta dei Conti	MAR/VEN
Olcenengo	MAR/VEN
Palazzolo V.	MER/SAB
Pertengo	MAR/VEN
Pezzana	MAR/VEN
Prarolo	MAR/VEN
Rive	MAR/VEN
Ronsecco	MER/SAB
Salasco	MER/SAB
Sali Vercellese	MER/SAB
S. Germano V.	MAR/VEN
Stroppiana	MAR/VEN
Tricerro	MER/SAB
Trino	LUN/GIO

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	LUN/GIO
Balmuccia	LUN/GIO
Bocciolo	LUN/GIO
Breia	MER/SAB
Campertogno	LUN/GIO
Carcoforo	LUN/GIO
Cellio	MER/SAB
Cervatto	LUN/GIO
Civiasco	MER/SAB
Cravagliana	LUN/GIO
Fobello	LUN/GIO
Gattinara	MER/SAB
Guardabosone	MAR/VEN
Lozzolo	MER/SAB
Mollia	LUN/GIO
Pila	LUN/GIO
Piode	LUN/GIO
Postua	MAR/VEN
Quarona	MER/SAB
Rassa	LUN/GIO
Rima S.Giuseppe	LUN/GIO
Rimasco	LUN/GIO
Rimella	LUN/GIO
Riva Valdobbia	LUN/GIO
Roasio	MER/SAB
Rossa	LUN/GIO
Sabbia	LUN/GIO
Scopa	LUN/GIO
Scopello	LUN/GIO
Serravalle Sesia	MAR/VEN
Valduggia	MER/SAB
Varallo	LUN/VEN
Vocca	LUN/GIO

## R.S.U. (Rifiuto Solido Urbano indifferenziato non riciclabile)

**RSU SI:** giocattoli rotti, oggetti in gomma, spugne sintetiche, pannolini ed assorbenti, imballaggi e rifiuti sporchi di residui, in genere tutto ciò che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata.

**RSU NO:** tutti i materiali riciclabili e differenziabili come imballaggi in plastica, carta e cartone, vetro e lattine, rifiuti urbani pericolosi, rifiuti ingombranti, rifiuti elettrici ed elettronici.

**Raccolta porta a porta settimanale con contenitore GRIGIO per utenze domestiche e raccolta stradale per i comuni dell'Alta Val Sesia.** Raccolta stradale per i Comuni dell'Alta Val Sesia (eccezione Balmuccia, Civiasco, Guardabosone, Postua con raccolta domiciliare).

Cantiere Aimeri Ambiente	giorno
Albano V.	MAR
Alice Castello	MER
Arborio	SAB
Balocco	SAB
Borgo D'Ale	GIO
Buranzo	SAB
Caresanablot	LUN
Carisio	MER
Casanova Elvo	LUN
Cigliano	GIO
Collobiano	LUN
Crescentino	VEN/SAB
Crova	LUN
Fontanetto Po	LUN
Formigliana	MAR
Ghislarengo	VEN
Greggio	MAR
Lamporo	MER
Lenta	VEN
Livorno Ferraris	MER
Moncrivello	GIO
Oldenico	LUN
Quinto V.	LUN
Rovasenda	VEN
Saluggia	LUN
S. Giacomo V.	SAB
Santhià	LUN/MAR
Tronzano V.	LUN
Villarboit	MAR



Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	MER
Bianzè	SAB
Borgo Vercelli	SAB
Caresana	MER
Costanzana	GIO
Desana	GIO
Lignana	GIO
Motta dei Conti	MER
Olcenengo	SAB
Paiazzolo V.	GIO
Pertengo	MER
Pezzana	MER
Prarolo	MER
Rive	MER
Ronsecco	GIO
Salasco	GIO
Sali Vercellese	GIO
S. Germano V.	SAB
Stroppiana	MER
Tricerro	GIO
Trino	LUN

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	SAB
Balmuccia	SAB
Bocciolo	SAB
Breia	MER
Campertogno	SAB
Carcoforo	SAB
Cellio	MER
Cervatto	SAB
Civiasco	MAR
Cravagliana	SAB
Fobello	SAB
Gattinara	VEN
Guardabosone	GIO
Lozzolo	GIO
Mollia	SAB
Pila	SAB
Piode	SAB
Postua	GIO
Quarona	MAR
Rassa	SAB
Rima S.Giuseppe	SAB
Rimasco	SAB
Rimella	SAB
Riva Valdobbia	SAB
Roasio	GIO
Rossa	SAB
Sabbia	SAB
Scopa	SAB
Scopello	SAB
Serravalle Sesia	MER
Valduggia	MER
Varallo	LUN
Vocca	SAB

## VERDE

**Verde SI:** avanzi di fiori, foglie , erba.

**Verde NO:** tronchi di grosse dimensioni.

**Compostaggio domestico.** È la pratica antica e sapiente consistente nello smaltire i rifiuti del verde nel proprio orto e ottenere il "compost" un fertilizzante naturale.

**Raccolta porta a porta 30 volte all'anno con contenitore VERDE per utenze domestiche sono esclusi i Comuni dell'Alta Val Sesia.**

Cantiere Aimeri Ambiente	
Albano V.	30 PASS./ANNO
Alice Castello	30 PASS./ANNO
Arborio	30 PASS./ANNO
Balocco	
Borgo D'Ale	
Buranzo	30 PASS./ANNO
Caresanablot	
Carisio	30 PASS./ANNO
Casanova Elvo	30 PASS./ANNO
Cigliano	30 PASS./ANNO
Collobiano	30 PASS./ANNO
Crescentino	30 PASS./ANNO
Crova	30 PASS./ANNO
Fontanetto Po	20 PASS./ANNO
Formigliana	30 PASS./ANNO
Ghislarengo	30 PASS./ANNO
Greggio	30 PASS./ANNO
Lamporo	30 PASS./ANNO
Lenta	
Livorno Ferraris	30 PASS./ANNO
Moncrivello	
Oldenico	30 PASS./ANNO
Quinto V.	30 PASS./ANNO
Rovasenda	
Saluggia	30 PASS./ANNO
S. Giacomo V.	30 PASS./ANNO
Santhià	30 PASS./ANNO
Tronzano V.	30 PASS./ANNO
Villarboit	



Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	LUN
Bianzè	VEN
Borgo Vercelli	VEN
Caresana	LUN
Costanzana	MER
Desana	MER
Lignana	MER
Motta dei Conti	LUN
Olcenengo	VEN
Palazzo V.	MER
Pertengo	LUN
Pezzana	LUN
Prarolo	LUN
Rive	LUN
Ronsecco	MER
Salasco	MER
Sali Vercellese	MER
S. Germano V.	VEN
Stroppiana	LUN
Tricerro	MER
Trino	MAR

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	su prenotazione
Balmuccia	su prenotazione
Bocciolo	su prenotazione
Breia	su prenotazione
Campertogno	su prenotazione
Carcoforo	su prenotazione
Cellio	su prenotazione
Cervatto	su prenotazione
Civiasco	su prenotazione
Cravagliana	su prenotazione
Fobello	su prenotazione
Gattinara	su prenotazione SAB
Guardabosone	su prenotazione
Lozzolo	su prenotazione LUN
Mollia	su prenotazione
Pila	su prenotazione
Piode	su prenotazione
Postua	su prenotazione
Quarona	su prenotazione SAB
Rassa	su prenotazione
Rima S.Giuseppe	su prenotazione
Rimasco	su prenotazione
Rimella	su prenotazione
Riva Valdobbia	su prenotazione
Roasio	su prenotazione LUN
Rossa	su prenotazione
Sabbia	su prenotazione
Scopa	su prenotazione
Scopello	su prenotazione
Serravalle Sesia	su prenotazione
Valduggia	su prenotazione
Varallo	su prenotazione MAR
Vocca	su prenotazione

## INGOMBRANTI e R.A.E.E.

**Ingombranti SI:** mobili, materassi e reti, quadri, specchi; manufatti in ferro e legno (grate, balaustre, termosifoni, porte...); giocattoli voluminosi, sanitari ad esclusione dei materiali provenienti da lavori di ristrutturazione eseguiti dalle ditte private; sci...

**Ingombranti NO:** residui di ristrutturazione e macerie vanno smaltiti a cura delle ditte edili.

**Raccolta max 5 pezzi porta a porta quindicinale su prenotazione al n. verde nell'area di pianura e mensile nell'area turistico-montana.** Verrà effettuato alternatamente un servizio di raccolta Raee e ingombranti.

Cantiere Aimeri Ambiente	giorno
Albano V.	su prenotazione
Alice Castello	su prenotazione
Arborio	su prenotazione
Balocco	su prenotazione
Borgo D'Ale	su prenotazione
Buronzo	su prenotazione
Caresanablot	su prenotazione
Carisio	su prenotazione
Casanova Elvo	su prenotazione
Cigliano	su prenotazione
Collobiano	su prenotazione
Crescentino	su prenotazione
Crova	su prenotazione
Fontanetto Po	su prenotazione
Formigliana	su prenotazione
Ghislarengo	su prenotazione
Greggio	su prenotazione
Lamporo	su prenotazione
Lenta	su prenotazione
Livorno Ferraris	su prenotazione
Moncrivello	su prenotazione
Oldenico	su prenotazione
Quinto V.	su prenotazione
Rovasenda	su prenotazione
Saluggia	su prenotazione
S. Giacomo V.	su prenotazione
Santhià	su prenotazione
Tronzano V.	su prenotazione
Villarboit	su prenotazione



Cantiere Atena	giorno
Asigliano V.	su prenotazione
Bianzè	su prenotazione
Borgo Vercelli	su prenotazione
Caresana	su prenotazione
Costanzana	su prenotazione
Desana	su prenotazione
Lignana	su prenotazione
Motta dei Conti	su prenotazione
Olenengo	su prenotazione
Palazzo V.	su prenotazione
Pertengo	su prenotazione
Pezzana	su prenotazione
Prarolo	su prenotazione
Rive	su prenotazione
Ronsecco	su prenotazione
Salasco	su prenotazione
Sali Vercellese	su prenotazione
S. Germano V.	su prenotazione
Stroppiana	su prenotazione
Tricerro	su prenotazione
Trino	su prenotazione

Cantiere Edera	giorno
Alagna Valsesia	su prenotazione
Balmuccia	su prenotazione
Bocciolo	su prenotazione
Breia	su prenotazione LUN
Campertogno	su prenotazione
Carcoforo	su prenotazione
Cellio	su prenotazione LUN
Cervatto	su prenotazione
Civiasco	su prenotazione VEN
Cravagliana	su prenotazione
Fobello	su prenotazione
Gattinara	su prenotazione
Guardabosone	su prenotazione
Lozzolo	su prenotazione
Mollia	su prenotazione
Pila	su prenotazione
Piode	su prenotazione
Postua	su prenotazione
Quarona	su prenotazione VEN
Rassa	su prenotazione
Rima S.Giuseppe	su prenotazione
Rimasco	su prenotazione
Rimella	su prenotazione
Riva Valdobbia	su prenotazione
Roasio	su prenotazione
Rossa	su prenotazione
Sabbia	su prenotazione
Scopa	su prenotazione
Scopello	su prenotazione
Serravalle Sesia	su prenotazione SAB
Valduggia	su prenotazione LUN
Varallo	su prenotazione VEN
Vocca	su prenotazione





## CAMPAGNA INFORMATIVA COVEVAR: pieghevole

**Spettacolo teatrale di e con Roberto Cavallo e con la partecipazione straordinaria di Luca Mercalli**

Un evento per sensibilizzare sulle tematiche ambientali riguardanti la raccolta differenziata e la necessità di riduzione dei rifiuti, in cui i due protagonisti ripercorrono in modo coinvolgente e interattivo, ma basandosi comunque su un'accurata ricerca scientifica, le azioni che ognuno può mettere in pratica nella vita di tutti i giorni per ridurre di almeno un quintale all'anno la propria produzione di rifiuti urbani.

**GIOVEDÌ 13 MAGGIO 2010**  
VARALLO SESIA - Teatro Civico  
Ore 21  
Ingresso libero

**GIOVEDÌ 17 GIUGNO 2010**  
VERCELLI  
Ore 21  
Ingresso libero

Per maggiori informazioni  
[www.meno100kg.it](http://www.meno100kg.it)  
Una produzione E.R.I.C.A. soc. coop.



Per informazioni e contatti:  
COVEVAR  
c/o Comune di Vercelli  
Telefono 0161-596250 / 0161-596371

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



**Un piccolo gesto  
può fare  
tanta differenza.**

**Aiutaci a fare la raccolta differenziata,**

separi l'organico, lo plastico, il vetro, la carta e il cartone



**IL NOSTRO CONSORZIO, GRAZIE AL PIANO DELLE RACCOLTE APPROVATO NEI MESI SCORSI DALL'ASSEMBLEA DEI SINDACI, HA IN PREVISIONE IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI TRAMITE L'INTRODUZIONE DI RACCOLTE DOMICILIARI, IL POTENZIAMENTO DI QUELLE ESISTENTI "DI PROSSIMA" E LA PROMOZIONE DELL'AUTO-SMALTIMENTO DELLA FRAZIONE ORGANICA ATTRAVERSO IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO.**

Questo per consentire all'intero territorio del COVEVAR di adeguarsi agli obiettivi strategici indicati dalla normativa nazionale in merito alla necessità di ridurre la quantità di rifiuti conferiti in discarica, aumentando le raccolte differenziate e incentivando il recupero attraverso riutilizzo e riciclaggio.

In preparazione a questo cambiamento, l'intero periodo primaverile ed estivo sarà dedicato ad azioni di sensibilizzazione e informazione, propedeutiche all'avvio dei nuovi servizi e studiate per aumentare il livello di coinvolgimento e consapevolezza da parte dei cittadini nelle scelte ambientali.

Una campagna comunicativa a 360 gradi per sensibilizzare e coinvolgere i cittadini della Provincia di Vercelli sul tema della raccolta differenziata dei rifiuti, con momenti informativi pubblici, seminari, spettacoli teatrali e azioni di educazione ambientale nelle scuole.

Perché tutti dobbiamo essere consapevoli che un piccolo gesto può fare tanta differenza?

Avv. Andriana Costaro  
Presidente COVEVAR

**UN GESTO IMPORTANTE PER RECUPERARE MATERIALI PREZIOSI E RISPARMIARE RISORSE**

La nostra pattumiera domestica è composta, mediamente, dai seguenti materiali:

- 33% organico (scarti di cucina, residui alimentari)
- 20% carta e cartone
- 15% plastica
- 10% vetro (sfalci, potature)
- 7% vetro
- 5% metalli
- 10% rifiuto indifferenziato

Gettare tutto insieme significa sprecare il 90% delle risorse riciclabili in essa contenute!

**Fare la raccolta differenziata, invece, permette di avviare al riciclo materiali preziosi, dando loro nuova vita:** carta e cartone si trasformano in nuovi imballaggi, quaderni e libri; dal vetro si possono creare nuovi contenitori e bottiglie; dalla plastica si ricavano panchine, giochi e maglioni in pile; con l'organico e il verde si produce il compost, un ammendante naturale.

Tutto questo, inoltre, ci consente anche di risparmiare materie prime ed emissioni di CO2 in atmosfera, riducendo così il nostro impatto sul Pianeta.

**Ridurre i nostri rifiuti è la priorità che ci dà l'Unione Europea**

La nostra pattumiera si sta "ingrandendo" sempre di più: oggi la produzione di rifiuti, nel vercellese, sfiora mediamente i 530 kg all'anno per abitante, con un incremento di circa il 2% annuo.

**L'Unione Europea indica una precisa gerarchia per la corretta gestione dei rifiuti, denominata "delle cinque R":**

- Riduzione all'origine (scegliendo i prodotti con meno imballaggi, evitando gli sprechi, facendo il compostaggio domestico, ecc...)
- Riuso degli oggetti ancora utili
- Raccolta differenziata dei materiali riciclabili
- Riciclo dei materiali
- Recupero di energia tramite la termovalorizzazione e conferimento in discarica.

Come possiamo ridurre concretamente i nostri rifiuti?

- Facendo il compostaggio domestico
- Acquistando prodotti alla spina o con ridotti imballaggi
- Bevendo acqua del rubinetto
- Facendo la spesa con una borsa riutilizzabile
- Utilizzando i pannolini ecologici
- Rifiutando la pubblicità indesiderata in buca



Gruppo Biancamano  
**Aimeri Ambiente**



**CAMPAGNA INFORMATIVA COVEVAR: manifesto**



**Un piccolo gesto  
può fare  
tanta differenza.**

**Aiutaci a fare la raccolta differenziata,**  
separa l'organico, la plastica, il vetro, la carta e il cartone



**campagna per la promozione del nuovo servizio di raccolta differenziata**

## III - 7. Indicatori e Standard di Qualità

La metodologia di misurazione della customer satisfaction si articola in alcune fasi differenti:

- standard e Indicatori di Qualità
- modalità di verifica

La Norma UNI 11098:2003 definisce la soddisfazione del cliente come la *“percezione dell’utente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti”*. La Norma UNI ISO 10002:2006 *“Gestione per la qualità -Soddisfazione del cliente -Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni”*. La raccolta e i servizi vengono effettuati secondo le modalità previste dal Capitolato, con i relativi indicatori di qualità.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti il gestore svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti e partecipando a riunioni pubbliche territoriali, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall’utente (ad esempio i reclami).

Gli **indicatori** di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato. Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale: è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.



Lo standard ha due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità
- è un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino\cliente\utente sul livello di qualità del servizio garantito.

### Scelta del campione

Sono prese in considerazione le utenze domestiche e non domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti. L’universo indagato è quindi costituito dal numero di nuclei familiari residenti e dalle aziende del territorio servito Saranno applicati in modo rigoroso gli algoritmi di calcolo specifici al fine di ottenere risultati significativi con la realizzazione di indagini.

**Legenda:**

Il grado di soddisfazione del servizio è valutato mediante l'utilizzo di 7 indicatori:

1. il tempo di ritorno della prima risposta al reclamo scritto
2. il rispetto degli appuntamenti per quei servizi che richiedono un intervento su chiamata
3. l'eventuale mancato passaggio presso la singola utenza a seguito di segnalazione al n° verde
4. l'eventuale mancato rispetto della frequenza di raccolta
5. grado di riempimento del cassonetto (nel caso di raccolta stradali)
6. pulizia del suolo pubblico circostante la postazione
7. decoro dei contenitori

Si sottolinea che la valutazione è effettuata singolarmente su tutti gli 83 Comuni che aderiscono al presente Capitolato.

Nelle pagine successive si riportano le tabelle con la tipologia del servizio, l'indicatore di qualità e una breve descrizione del servizio con il livello di qualità da garantire.

**A - Tempo di ritorno della prima risposta  
al reclamo scritto**

**5 giorni lavorativi**

- A. Ottimo** se oltre il 90% delle segnalazioni è risolto nel tempo previsto
- B. Discreto** se l'intervallo compreso tra l'80% e il 90% delle segnalazioni è risolta nel tempo previsto
- C. sufficiente** se l'intervallo compreso tra il 60% e l'80% delle segnalazioni è risolta nel tempo previsto
- D. Insufficiente** se meno del 60% delle segnalazioni è risolta nel tempo previsto



## B - Rispetto appuntamento

Si riferisce a raccolte su chiamate

**A. Ottimo** se oltre il 60% delle prenotazioni di ritiro è effettuato al successivo giro di raccolta

**B. Discreto** se l'intervallo compreso tra il 60% e il 45% delle richieste è schedulato al successivo giro di raccolta

**C. Sufficiente** se l'intervallo compreso tra il 45% e il 30% delle richieste è schedulato al successivo giro di raccolta

**D. Insufficiente** se l'intervallo è inferiore al 30% delle richieste è schedulato al successivo giro di raccolta.

Le percentuali di valutazione verranno riviste quando entreranno in funzione i centri di raccolta intercomunali.



## C- Mancato passaggio presso la singola utenza a seguito di segnalazione al n° verde

Numero di prese

**A. Ottimo** se più del 98% delle prese viene effettuato

**B. Discreto** se compreso tra il 95% e il 98%

**C. Sufficiente** se compreso tra il 90% e il 95%

**D. Insufficiente** se inferiore al 90%



## D- Mantenimento della frequenza di raccolta per ogni Comune

Numero di passaggi all'anno

**A. Ottimo** se pari al 100%

**B. Discreto** per due variazioni annue

**C. Sufficiente** per quattro variazioni annue

**D. Insufficiente** per più di quattro variazioni annue



**E - Fruibilità contenitori****(indice valido per Comuni con raccolta stradale)**

L'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei contenitori: indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità.

- A. Ottimo** Fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori
- B. Discreto** Fruibilità compresa tra il 10 e il 20% del volume totale dei contenitori
- C. sufficiente** Fruibilità compresa tra il 5 e il 10% del volume totale dei contenitori
- D. Insufficiente** Volume residuo nullo o inferiore al 5% del volume totale dei contenitori

**Ottimo > 20%****Discreto 10 - 20%****Sufficiente 5 - 10%****Insufficiente < 5%****F - Efficace pulizia area circostante postazione****(indice valido per Comuni con raccolta stradale)**

La pulizia dell'area circostante il cassonetto è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

- A. Ottimo** Assenza di rifiuti a terra di qualunque dimensione (mozziconi di sigaretta, ecc.) nell'area circostante il contenitore
- B. Discreto** La superficie circostante è pulita con pochi residui o trascurabili quantità di rifiuti a terra
- C. Sufficiente** La superficie circostante è pulita con residui o con moderate quantità di rifiuti a terra
- D. Insufficiente** La superficie circostante risulta sporca, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra

**G - Decoro e funzionalità dei contenitori**

Per decoro si intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito, senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzate. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche funzionanti.

- A. Ottimo** Contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante, che non emette odori
- B. Discreto** Contenitore discretamente pulito e in buone condizioni, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità
- C. sufficiente** Contenitore sporco, con parti meccaniche non funzionanti ma che non compromettono la fruibilità del cassonetto
- D. Insufficiente** Contenitore sporco, con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne la fruibilità o che emette odori sgradevoli



## III - 8. Modalità di verifica

### Modalità di verifica

Le modalità di verifica dell'andamento del servizio nonché del rispetto degli standard qualitativi proposti sono attuate attraverso il n. verde e le statistiche prodotte per ogni Comune e vengono riportate nella relazione relativa al II° semestre dell'anno. Verranno inoltre effettuate indagini presso le utenze domestiche e non domestiche tramite questionari i cui risultati saranno riportati nella relazione relativa al I° semestre. I risultati di tali monitoraggi saranno resi noti pubblicandoli semestralmente sul sito dell'azienda capofila dell'Ati ([www.aimeriamambiente.it](http://www.aimeriamambiente.it)) e sul sito del Consorzio ([www.covevar.it](http://www.covevar.it)), nello spirito di trasparenza e proficua collaborazione previsto anche dall'art 12 c.4 dello Statuto del Covevar, che recita: *"Il contratto di servizio con il gestore prevede l'emanazione di una Carta dei servizi, che lo impegna ad erogare le prestazioni secondo le migliori condizioni tecnico-imprenditoriali adeguate alle diverse categorie di utenti, osservando gli standard definiti dalle norme e dagli atti di programmazione, ad assicurare che ai reclami degli utenti sia data tempestiva risposta scritta, nonché a fornire agli utenti informazioni periodiche circa il livello di raggiungimento degli obiettivi posti dalle leggi e dagli atti di programmazione regionali e provinciali"*.

È possibile tuttavia riassumere in modo schematico le possibilità previste, distinguendo le verifiche tra Stazione appaltante e ditta operante sul territorio e Cittadino.

Al riguardo, parte fondamentale è rivestita dall'informazione fornita durante le azioni educative/formative.

### VERIFICA TRA STAZIONE APPALTANTE E DITTA OPERANTE SUL TERRITORIO

A seguito di ripetute e circostanziate segnalazioni la stazione appaltante o l'ATI possono richiedere l'attivazione di un incontro di verifica per analizzare nel dettaglio gli elementi che creano problematiche al servizio.

Analogamente è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di produrre variazioni, incrementi o riduzione di servizi sul territorio.

### VERIFICA TRA STAZIONE APPALTANTE E DITTA CON IL CITTADINO

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, l'ATI e la stazione appaltante procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di customer satisfaction attraverso interviste e utilizzando questionari appositamente elaborati.
- valutazione dei reclami e delle segnalazioni pervenute.
- incontri aperti con i Cittadini, con i Responsabili del servizio dei Comuni serviti, con i Tecnici della stazione appaltante, con le associazioni di categoria.
- valutazioni sull'andamento degli "indicatori di qualità" dei servizi resi, rispetto agli standard prefissati.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione con i risultati ottenuti rispetto a quelli pianificati, l'ATI, nell'ambito del periodico Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione, ridefinirà i progetti di miglioramento, stabilendo gli obiettivi da perseguire ed i responsabili dei relativi processi.



- pubblicazione dei risultati dei questionari e del rapporto annuale sul sito del Consorzio e delle ditte appartenenti all'ATI.

### Informazione

L'ATI assicura una completa e continua informazione in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi, sulle corrette modalità di fruizione dei servizi stessi e sui risultati conseguiti, garantendo completezza e accessibilità all'informazione.

È proprio durante le fasi con cui si concretizza l'informazione, in particolare durante gli incontri diretti, che è possibile valutare il grado di soddisfazione del cittadino.

In particolare vengono realizzate:

- campagne di informazione ed incontri con i Cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o di variazioni degli stessi
- predisposizione e diffusione di materiale informativo, quali opuscoli e vademecum da inviare al cittadino/cliente, avvisi e affissioni

- incontri mirati, ove si riscontra la necessità, con gli abitanti di alcuni Comuni o zone e/o quartieri o con associazioni di categoria

- periodici incontri con i Responsabili dell'amministrazione;

- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati

- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, ai risultati raggiunti, alla prevenzione nella produzione di rifiuti

- comunicati attraverso quotidiani locali ed emittenti televisive relativamente ad iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda: è di fondamentale importanza relazionarsi con i principali media del territorio

- campagne informative ed educative nelle scuole.

Ogni cittadino/cliente può inoltre rivolgersi direttamente all'azienda attraverso i canali comunicativi appositamente istituiti per formulare specifiche richieste di informazione.



## IV - 9. Procedura di reclamo e ristoro

Il cittadino può dunque presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti. Si evidenzia a tale proposito la possibilità di comunicare con le aziende attraverso le seguenti modalità:

### **Aimeri Ambiente S.r.l.:**

- telefonicamente, chiamando l'apposito numero verde 800 057 577
- con messaggi fax al n. 0161 42.01.77
- mail: [vercelli@aimeriambiente.it](mailto:vercelli@aimeriambiente.it)
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale all'indirizzo del Cantiere del territorio: via Aldo Moro 7, 13041 Bianzè (VC)

### **Atena S.p.a.:**

- telefonicamente, chiamando l'apposito numero verde 800 777171
- con messaggi fax al n. 0161 226678
- mail: [igiene.ambientale@atenaweb.net](mailto:igiene.ambientale@atenaweb.net)
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale all'indirizzo Corso Palestro 126, 13100 Vercelli.

### **Ederambiente S.c.:**

- telefonicamente, chiamando l'apposito numero verde 800 003 955
- con messaggi fax al n. 0163 564923  
mail: [roccapietra@edera-coop.com](mailto:roccapietra@edera-coop.com)
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale all'indirizzo del Cantiere del territorio: 13019 VARALLO SESIA – Fraz. Roccapietra

### **C.O.VE.VA.R.**

- telefonicamente, chiamando il numero 0161 596371  
mail: [info@covevar.it](mailto:info@covevar.it)
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale all'indirizzo Consorzio Covevar piazza Municipio 5, 13100 Vercelli

### **La Procedura di Reclamo**

L'ATI, nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente.

Il Cliente può presentare un reclamo scritto per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele o osservazioni circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato. L'azienda, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### **Risposta alle richieste scritte dei Clienti**

L'ATI garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente per scritto entro 5 giorni lavorativi.

Il servizio permette che vi sia un continuo dialogo tra le Parti, così da avere sempre sotto controllo i tempi di reazione alla richiesta.

### **Procedure di reclami e ristoro**

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata riconosciuta dalla stazione appaltante, in contraddittorio con i tecnici dell'ATI, sarà cura dell'azienda recuperare il servizio non erogato nel più breve tempo possibile con ogni risorsa umana e tecnologica, così come disciplinato dal Capitolato Speciale d'Appalto. Tutto ciò non preclude l'applicazione da parte dell'Ente delle sanzioni previste in merito al tipo e al grado di mancanza riscontrata (art.32 CSA).



# V - 10. Aggiornamento e convalida

## **Polizze assicurative**

Per tutte le attività aziendali, le aziende hanno stipulato una polizza assicurativa "Responsabilità Civile". In caso di sinistro, il Cliente dovrà rivolgersi entro tre giorni all'azienda che lo assisterà per l'avvio della pratica di risarcimento del danno.

A tal fine il cliente dovrà produrre tutte le informazioni utili, quali modalità del sinistro, descrizione dei danni, copie di eventuali denunce alla Pubblica Autorità.

## **Aggiornamento della Carta**

L'ATI si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi e a mantenere aggiornata la presente Carta in conseguenza di:

- aggiornamenti normativi intervenuti
- variazioni di servizi
- modifica e/o variazione degli standard di cui alla presente Carta.

Ogni modifica, a seguito di validazione, verrà adeguatamente pubblicizzata, utilizzando i

canali informativi più appropriati, quali comunicati stampa, comunicati Internet, pubblicazione sul sito consortile, ecc.

## **Validità della Carta**

Questo documento, approvato da Rappresentanti dell'ATI è in vigore dal 1 agosto 2012 con validità fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate ai Clienti.

E' sottinteso che la validazione di cui sopra potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi proposta da parte della stazione appaltante.

Tutte le attività dell'Ati i processi, e la presente Carta sono oggetto di verifica annuale da parte di apposito Ente Certificatore.

Ai sensi di quanto previsto dal Capitolato d'appalto, i Comuni possono presentare proposte di modifica o integrazione a tutela degli utenti per una corretta gestione del servizio.



### **Aimeri Ambiente Srl**

Società assoggettata a direzione e coordinamento di Biancamano S.p.a.

#### **Sede legale e amministrativa:**

Strada 4 - Palazzo Q6

20089 Milanofiori - Rozzano (MI)

**Telefono:** 02 528682 1

**Fax:** 02 528682 250

**Mail:** vercelli@aimeriambiente.it

Azienda certificata UNI ENI ISO 9001:2008, UNI ENI ISO 14001, OHSAS 18001

### **Atena Spa**

Corso Palestro 126, 13100 Vercelli

**Telefono:** 800 77. 71.71

**Fax:** 0161 226678

**Mail:** igiene.ambientale@atenaweb.net .

### **Ederambiente Sc**

#### **Sede legale e amministrativa:**

13019 VARALLO SESIA – Fraz. Roccapietra

**Telefono:** 0163 564923

**Fax:** 0163 564923

**Mail:** roccapietra@edera-coop.com

### **C.O.VE.VA.R.**

#### **Sede legale e amministrativa:**

Piazza Municipio 5, 13100 Vercelli

**Telefono:** 0161 596371

**Fax:** 0161 596309

**Mail:** info@covevar.it



# Esempio di questionario

1. Data: ...../...../..... Nome e Cognome.....
2. Sesso  M  F
3. Luogo di residenza: .....
4. Et :  meno di 30 anni  31 – 55 anni  pi  di 56 anni
5. Quale ritiene sia la soluzione migliore per i rifiuti? (*indicare ordine di importanza*)  
 discarica  inceneritore  riduzione  riciclaggio  altro  
.....
6. Reputa l'attuale sistema di raccolta rifiuti adatto alle sue esigenze ?  
 s   abbastanza  poco  no  
Se NO, perch  ? – quali migliorie apporterebbe ?  
.....
7. La sua abitazione ha un giardino e/o un orto?:  s   no
8. Conosce la pratica del compostaggio domestico ?  s   no  
Lo pratica?  s   no
9. Che cosa sarebbe disposto a fare per ridurre i rifiuti e se no, perch  (*possibili + risposte*)  
 Riportare imballaggi piegati e legati presso il supermercato ove li ha acquistati  
 Acquistare al banco anzich  preconfezionato  
 Acquistare prodotti con ricarica al posto di usa e getta  
 Pagare un po' di pi  la spesa, pagando parte del costo di smaltimento  
 Nulla
10. Pratica la raccolta differenziata dei rifiuti ?  s   no
11. Se NO, perch ? (*una risposta*)  
 scarsa motivazione  mancanza di tempo  scomodit  nella separazione in casa  
 carenza di servizi urbani di raccolta  altro:.....  
.....

12. Il giudizio sul n. verde (*tempi di risposta, cortesia, capacità di risolvere problemi...*) è?
- ottimo       discreto       sufficiente       insufficiente
13. Per i servizi domiciliari, la frequenza di raccolta avviene con regolarità?
- sempre       quasi sempre
- in modo sufficiente       con mancati passaggi ingiustificabili
14. Per raccolte stradali, la fruibilità dei contenitori (*possibilità di usare il volume del cassonetto*) è?
- ottimo       discreto       sufficiente       insufficiente
15. Il decoro delle piazzole e la pulizia delle strade è giudicato?
- ottimo       discreto       sufficiente       insufficiente
16. Nel caso sia insufficiente, ritiene che la responsabilità sia di:
- cittadini incivili e maleducati       risorse carenti
- spazzini inefficienti       altro
17. Sa sempre come dividere i rifiuti?       sì       no
18. Dia un voto all'Amministrazione Comunale in materia di gestione rifiuti da zero a 10: .....
19. Dia un voto alla ditta che esegue la raccolta e lo spazzamento rifiuti da zero a 10: .....
20. "Cara Amministrazione Comunale ti scrivo".  
*Uno spazio bianco per dire ciò che pensa all'Amministrazione sulla questione rifiuti.*



Gruppo Biancamano  
**Aimeri Ambiente**



**EDERAMBIENTE**



tutto  
il benessere  
che serve.