

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



SEA



# INDICE

## SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- 1.1 Che cosa è?
- 1.2 Dove si può trovare?

## SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE

- 2.1 Ambiti di applicazioni e accessibilità alle informazioni
- 2.2 Contatti
- 2.3 Reclami
- 2.4 Numero Verde

## SEZIONE 3 – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

- 3.1 L'impegno dei gestori
- 3.2 Ispettore ambientale
- 3.3 I principi fondamentali
- 3.4 L'impegno dei cittadini
- 3.5 Porta a porta
- 3.6 Servizio di ritiro porta a porta rifiuti Ingombranti e RAEE
- 3.7 Centro di raccolta
- 3.8 Spazzamento strade
- 3.9 Altre attività

## SERVIZI A PAGAMENTO OFFERTI DAL GESTORE

## LA TASSA RIFIUTI

## SERVIZIO CLIENTI

# SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## 1.1 CHE COSA È?

La Carta dei Servizi è un documento che contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli **obblighi di servizio**, degli indicatori e relativi **standard di qualità contrattuale e tecnica** previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con SEA SRL e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 18 del 29.04.2022 il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema 1**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

La Carta ha **validità pluriennale** a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale ed è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

## Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore, della specifica regolazione di ARERA e del Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;**
- **attività di raccolta e trasporto dei rifiuti, compresa l'attività di gestione del Centro di Raccolta;**
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade.**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Gazzaniga – Ufficio Tributi.

Il gestore della gestione del Centro di Raccolta è Servizi Comunali spa

Il gestore della raccolta e trasporto rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade è SEA SRL.

I soggetti gestori si impegnano ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di **qualità, sicurezza e rispetto** dei tempi dichiarati in questa carta dei servizi dei rifiuti.

La carta è una **precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel supporto tra gli utenti ed i soggetti sopraindicati**: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal gestore e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.



La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Il presente documento è redatto secondo lo schema tipo di carta dei servizi di gestione dei rifiuti allegato al DGR 12/12/2007 n. 8/6144.

## 1.2 DOVE SI PUÒ TROVARE?

Può richiedere gratuitamente la Carta dei servizi:

- al servizio clienti, telefonando al **numero verde 800.946.456** di **SEA** e del **Comune di Gazzaniga**
- all'**Ufficio Tecnico / Tributi** del **Comune di Gazzaniga**, ai riferimenti indicati nel presente documento
- scaricandola direttamente dai siti **www.sea-ambientedilizia.com** e **www.comune.gazzaniga.bg.it**

## SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE

### 2.1 AMBITI DI APPLICAZIONI E ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

In considerazione del fatto che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del **TQRIF**, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

#### ➤ **UFFICIO TRIBUTI**

In qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:

- **all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;**
- **ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;**
- **alle richieste di rettifica degli importi addebitati;**
- **ai punti di contatto con l'utente quali lo sportello fisico e il servizio telefonico;**
- **alle modalità e periodicità di pagamento e rettifica degli importi non dovuti.**

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Gazzaniga.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune [www.comune.gazzaniga.bg.it](http://www.comune.gazzaniga.bg.it) – sezione trasparenza TARI, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

La modulistica per la presentazione della dichiarazione di attivazione/variazione/cessazione della TARI è scaricabile dall'indirizzo [www.comune.gazzaniga.bg.it](http://www.comune.gazzaniga.bg.it) – trasparenza TARI - in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

### **Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati**

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per i tempi relativi all'erogazione di rimborsi si fa riferimento alla normativa tributaria in materia.

### **Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del Comune della risposta motivata scritta.

Tutti i moduli possono essere scaricati dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo [www.comune.gazzaniga.bg.it](http://www.comune.gazzaniga.bg.it) – trasparenza TARI e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del Comune.

Gli operatori addetti dell'Ufficio Tributi indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Tutti i moduli possono essere trasmessi con le seguenti modalità alternative:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Gazzaniga, via Marconi 18;
- a mezzo consegna allo sportello fisico dell'Ufficio Tributi del Comune di Gazzaniga;
- all'indirizzo di posta elettronica certificata [protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it);
- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria [tributi@comune.gazzaniga.bg.it](mailto:tributi@comune.gazzaniga.bg.it).

## **PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno **sportello fisico** a cui il contribuente può rivolgersi per inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, dichiarazioni di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Presso lo sportello fisico si possono richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;

- eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
- Lo sportello fisico si trova presso gli Uffici comunali, nella sede del Municipio in via Marconi 18.

## TERMINI PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA TARI

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Il Comune garantisce almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto a titolo di tassa rifiuti.

## TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell'UT del comune di Gazzaniga, della richiesta dell'utente e la data di consegna delle attrezzature all'utente, fatto salvo il caso in cui si renda necessario effettuare un sopralluogo, per cui i tempi di consegna di intendono raddoppiati.

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

In collaborazione con l'UT del comune di Gazzaniga, in qualità di gestore della raccolta e trasporto rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:

- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
- al ritiro dei rifiuti su chiamata;
- agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;
- alla sicurezza del servizio.
- Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.



## 2.2 CONTATTI

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, per segnalare eventuali reclami e per news, sono a disposizione i seguenti recapiti e strumenti:

### Comune di Gazzaniga:

Sede: Gazzaniga, via Marconi 18

CF e PI P.IVA 00250930161

Tel. Centralino 035.73.70.11

Fax centralino 035.72.02.92

Tel. Ufficio Tributi 035.73.70.14-15

Email ufficio tributi: [tributi@comune.gazzaniga.bg.it](mailto:tributi@comune.gazzaniga.bg.it)

posta certificata: [protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it)

tel. Ufficio Tecnico: 035.73.70.17

mail ufficio tecnico: [rifiuti@comune.gazzaniga.bg.it](mailto:rifiuti@comune.gazzaniga.bg.it)

### SEA SRL

Sede: Casnigo, via Lungo Romna 35

CF e PI P.IVA 02498990163

NUMERO VERDE: 800.946.956

SITO INTERNET: [www.sea-ambientedilizia.com](http://www.sea-ambientedilizia.com)

EMAIL: [ecologia@sea-ambientedilizia.com](mailto:ecologia@sea-ambientedilizia.com)

## 2.3 RECLAMI

L'utente può **segnalare** le **violazioni** rispetto alle attività di gestione, raccolta e spazzamento strade formulando un **reclamo verbale o scritto a SEA srl**. Per facilitare l'utente è stato predisposto un **modello standard**, allegato a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può effettuare le sue segnalazioni anche attraverso il **numero verde**, per **posta**, a mezzo **fax** e per **e-mail** fornendo tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Azienda comunica l'esito finale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il Modulo per il reclamo può essere scaricato anche dalla sezione del sito **SEA "Comuni Serviti"** raggiungibile all'indirizzo web: <http://www.sea-ambientedilizia.com/comuni-serviti.html>

Per quanto concerne il **COMUNE DI GAZZANIGA** il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il **modulo** per il **reclamo** scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal **sito internet istituzionale** del Comune all'indirizzo [www.comune.gazzaniga.bg.it](http://www.comune.gazzaniga.bg.it) – **trasparenza TARI** ed è inoltre disponibile presso **gli sportelli fisici del Comune**.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Gazzaniga, via Marconi 18;
- a mezzo consegna allo sportello fisico dell'Ufficio Tributi del Comune di Gazzaniga;
- all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it;
- all'indirizzo di posta elettronica ordinaria tributi@comune.gazzaniga.bg.it.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

### **Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati**

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra:

- I. la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- II. la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- III. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica e in particolare:

- I. la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- II. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- III. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## **2.4 NUMERO VERDE**

Numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

- **gestore tariffe e rapporto con gli utenti: 800.946.956**
- **gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché del gestore dell'attività di ritiro ingombranti: 800.946.956**

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata ecc.

## SEZIONE 3 – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

### 3.1 L’IMPEGNO DEI GESTORI

**SEA srl è una realtà imprenditoriale presente sul territorio bergamasco nei settori ambientale ed edilizio.**

Grazie all’esperienza e alle competenze maturate negli anni serve, ad oggi, numerose realtà pubbliche e private. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel contratto di servizio, sottoscritto tra il Comune di Gazzaniga e l’Azienda SEA Srl aggiudicataria del servizio a seguito di procedura pubblica.

### 3.2 ISPETTORE AMBIENTALE

SEA dispone di un ispettore ambientale il cui principale compito è quello di fare rispettare le norme nazionali in materia ambientale, soprattutto in tema di abbandono dei rifiuti. L’attività intrapresa non si identifica con azioni puramente repressive, bensì con l’incentivazione di una cultura volta alla prevenzione e informazione riguardo a quelli che sono i corretti comportamenti spesso non perfettamente conosciuti.

Tale figura, interagendo quotidianamente con i Responsabili Tecnici Organizzativi, si occupa inoltre di redigere progetti di organizzazione delle Campagne Informazioni con l’obiettivo di apportare un elemento di miglioramento in termini di:

- **diffusione della responsabilità e rispetto per la natura e l’ambiente**
- **diffusione di un comportamento ed una cultura ecologica**
- **incremento della % di Raccolta Differenziata**

Inoltre i comuni si avvalgono del corpo Polizia Locale, di Volontari e rappresentanti di quartiere che interagiscono e collaborano con gli Enti ed i Gestori.

### 3.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti fra i cittadini, il Comune di Gazzaniga e SEA sono basati su:

- **Eguaglianza** ed imparzialità di trattamento nell’applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini;
- **Uniformità, continuità e regolarità** del servizio, adattandolo alle diverse esigenze del territorio;
- **Efficienza ed efficacia**, rispondendo in tempi certi alle richieste ricevute;
- **Cortesia**, impegnandosi affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto;
- **Informazione**, per tutti i cittadini, in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali.
- **Sostenibilità**, scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell’ambiente in generale.
- **Adottare modalità** di trattamento dei rifiuti **che rappresentino la migliore opzione ambientale** al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti.
- **Sicurezza**: assolvere gli obblighi di legge in materia, nei luoghi di lavoro.
- **Tracciabilità dei servizi**: i gestori hanno installato sulla flotta dei veicoli i sistemi satellitari

che consentono di verificarne l'operatività per garantire una corretta e trasparente esecuzione dei servizi certificandone i tracciati (orari, vie di servizio etc.)

- **Continuità del servizio di igiene urbana:** I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Gazzaniga e S.E.A. SRL si impegnano a garantire la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione.

### 3.4 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

**La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno dell'Amministrazione Comunale e di SEA ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini.**

Così la carta dei servizi, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.

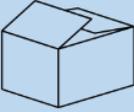
Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- **Usare** sempre i **cestini stradali** e farlo solo per piccoli rifiuti;
- **Non abbandonare** per strada i **rifiuti** ingombranti ma telefonare al **Numero Verde** per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale;
- Nelle passeggiate con il **cane** munirsi di **apposita attrezzatura** per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;
- **Diminuire il volume** dei vari **oggetti** e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- **Risciacquare** i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- **Rispettare il calendario** e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- **Effettuare la raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati: in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- **Rispettare** scrupolosamente i **divieti di sosta** settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei parcheggi.
- **Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti** dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati.
- **Non gettare per terra i mozziconi** di sigaretta ma utilizzare gli appositi contenitori.
- **Contribuire alla riduzione dei rifiuti** limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, **preferendo prodotti sfusi** e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli **mono materiale** più facilmente riciclabili.
- Provvedere **al pagamento della T.A.R.I.** nel rispetto delle **scadenze** indicate nelle **bollette**.



### 3.5 RACCOLTA PORTA A PORTA

I rifiuti previsti nel servizio porta a porta verranno ritirati presso il domicilio degli utenti e quest'ultimi devono essere esposti sul ciglio stradale dopo le ore 21.00 ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, come da tabella di seguito:

	FREQUENZA	MODALITA' DI ESPOSIZIONE	ATTENZIONE
<b>CARTA</b> 	<b>Mercoledì</b> Quindicinale	<i>In scatole di cartone, borse di carta, bidoni carrellati o contenitori rigidi di adeguata capacità</i>	<b>NON USARE MAI SACCHI IN PLASTICA</b>
<b>PLASTICA</b> 	<b>Mercoledì</b> Quindicinale	<i>In un sacco trasparente</i>	<b>NON SARANNO RACCOLTI SACCHI NERI</b>
<b>UMIDO</b> 	<b>Martedì Venerdì</b> Quindicinale	<i>In un sacco biodegradabile e compostabile dentro l'apposito contenitore stradale</i>	<b>NON USARE MAI SACCHI IN PLASTICA</b>
<b>VETRO/BARATTOLI</b> 	Settimanale Quindicinale	<i>Ambedue le tipologie di rifiuto in contenitori rigidi a rendere</i>	<b>NON USARE MAI SACCHI IN PLASTICA</b>
<b>RSU</b> 	<b>Sabato</b> Settimanale	<i>Nell'apposito bidone con cip per la raccolta puntuale</i>	<b>NON SARANNO RACCOLTI SACCHI DI NESSUN GENERE</b>

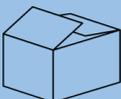
Oltre al calendario cartaceo che viene consegnato annualmente si può scaricare la versione digitale anche attraverso il sito comunale e del gestore.

Per le **grandi utenze** è consentito l'utilizzo di **bidoni carrellati** e/o **cassonetti** da lt.1.100 (con attacco DIN o a PETTINE) a seconda delle tipologie di rifiuto.

L'azienda SEA fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore previo accordo con l'amministrazione comunale e/o comunicazione.



## GUIDA AL CORRETTO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

	SI 	NO 
<b>UMIDO</b> 	Avanzi di cibo cotti e crudi, bucce di frutta, gusci, noccioli, fondi di caffè, filtri di the, tovagliolini, carta bagnata o unta.	Verde e foglie, carta, tovaglioli sporchi di sostanze chimiche, cotone e garze, sigarette e mozziconi, lettiere
<b>SECCO</b> 	Carta carbone, carta adesiva, carta sporca, scontrini fiscali, confezioni sporche, pannolini, assorbenti, cotton fioc, cotone e garze, sigarette e mozziconi, spugne, guanti, mascherine....	Tutti gli oggetti che devono essere differenziati nelle altre frazioni, pile e batterie, medicinali, olio, apparecchiature elettroniche e rifiuti pericolosi
<b>PLASTICA</b> 	Bottiglie d'acqua e bibite, flaconi detersivi e cosmetici, contenitori per salse creme e yogurt, vaschette per alimenti, buste per pasta, caramelle e surgelati, pellicole trasparenti, piatti e bicchieri puliti....	Posate di plastica, sedie di plastica, tubi, giocattoli, prodotti sporchi con residuo di umido, tutti gli oggetti che non sono imballaggi
<b>CARTA</b> 	Giornali e riviste, fogli e quaderni, carta pulita, cartone, sacchetti di carta, Tetrapak (recipiente di latte e succhi), scatole per alimenti	Carta unta e sporca, carta plastificata, carta carbone, carta adesiva, carta da forno, fazzoletti di carta sporchi, scontrini fiscali (carta chimica)
<b>VETRO E BARATTOLI</b> 	Bottiglie, bicchieri, vasi sciacquati, lattine, scatolette e barattoli sciacquati, vaschette in alluminio sciacquate.	Porcellana, ceramica, terracotta, cristallo, specchi, lampadine e neon

### RICORDA - Raccolta differenziata per punti di conferimento

Sul territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori:

- **Cestini** - pulizia bisettimanale, nelle giornate di martedì e sabato, oltre ad un passaggio aggiuntivo sui principali luoghi d'interesse.
- **Pile e farmaci scaduti**



### 3.6 SERVIZIO DI RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

Il comune di Gazzaniga, in collaborazione con SEA srl e conformemente agli standard minimi di Arera, offre un servizio di ritiro rifiuti ingombranti e RAEE su chiamata.

È garantito **n. 1 ritiro annuale a bordo strada per ogni utenza**. Il ritiro comprende fino ad un massimo di **5 pezzi**, con dimensione massima di **1 mc** per pezzo.

**Le tipologie di rifiuti ritirabili sono ingombranti e RAEE.**

Gli utenti che dichiarino, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00, di essere **beneficiari del bonus sociale** per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente avranno diritto ad un ritiro mensile, a bordo strada di max 5 pezzi con volume 1 mc e **non dovranno sostenere costi di servizio**.

**Il ritiro dovrà essere prenotato all'ufficio tecnico del comune di Gazzaniga o direttamente all'Ufficio Ecologia di SEA srl.**

La prenotazione può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) **i dati identificativi dell'utente**: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente; - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) **i dati relativi ai rifiuti da ritirare** e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro. Il materiale verrà, poi, trasportato al CdR intercomunale.

### 3.7 CENTRO DI RACCOLTA

**Il servizio è svolto in convenzione con il comune di Cene.** Il capo convenzione è il comune di Cene che è il titolare de contratto e ha la responsabilità unica del contratto.

Tipologie di rifiuto che si possono conferire:

- rifiuti da giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi;
- rifiuti ingombranti: materassi, tappeti, zerbini, divani, mobili da giardino in plastica, giochi in plastica per bambini, mobili non in legno ecc.;
- ferro;
- legno: cassette, bancali, mobili in legno privi delle parti metalliche o in vetro;
- carta e cartone: libri, giornali, scatole da imballo;
- inerti: mattoni, mattonelle, sassi;



- lampade al neon;
- pitture e/o vernici;
- vetro e barattoli;
- cellophane da imballaggio;
- polistirolo;
- cassette in plastica;
- componenti elettronici: computer, videoregistratore, radio (RAEE)
- televisori e monitor (RAEE);
- lavatrici (RAEE);
- frigoriferi (RAEE);
- batterie per auto;
- olio minerale da motore e olio vegetale da cucina;
- farmaci e pile.

L'accesso al centro di raccolta è consentito ai residenti o aventi attività sul territorio comunale che pagano la tassa dei rifiuti, in possesso di carta di identità e tessera valida.

**Non è possibile conferire rifiuti biodegradabili da cucina, frazione secca** (indifferenziato) **ed eventuali altre tipologie di rifiuto per i quali vige una normativa specifica di smaltimento** (es. guaina, eternit, lana di roccia, rifiuti radioattivi o infetti).

### ORARI CENTRI DI RACCOLTA



	Mattina	Pomeriggio
<i>lunedì</i>	09:30 - 12:30	14:30 - 17:30
<i>martedì</i>	09:30 - 12:30	14:30 - 17:30
<i>mercoledì</i>	09:30 - 12:30	14:30 - 17:30
<i>giovedì</i>	09:30 - 12:30	14:30 - 17:30
<i>venerdì</i>	09:30 - 12:30	14:30 - 17:30
<i>sabato</i>	09:00 - 15:00	chiuso

### INFORMAZIONI UTILI – CENTRO DI RACCOLTA

<b>INFORMAZIONI</b>	Comune di Cene - Ufficio Tecnico - 035/718.111 (Tasto1)
<b>RECLAMI</b>	Comune di Cene
<b>RECAPITI PER RECLAMI</b>	Telefono ufficio tecnico - 035/718.11 (Tasto 1) Mail - <a href="mailto:territorio@comune.cene.bg.it">territorio@comune.cene.bg.it</a>
<b>APPALTATORE DEL SERVIZIO</b>	Servizi Comunali - Via del Molino - 24060 Chiuduno (BG) Mail - <a href="mailto:divisione.ambiente@servizicomunali.it">divisione.ambiente@servizicomunali.it</a> <a href="mailto:info@servizicomunali.it">info@servizicomunali.it</a> Tel. 035.91.41.22 - Fax 035.83.94.66
<b>INDIRIZZO CDR</b>	Via dei Caduti - Cene (BG)





## SERVIZI A PAGAMENTO OFFERTI DAL GESTORE

- Interventi per la **raccolta di tipologie ordinarie e diverse di rifiuti differenziati, regolati da accordi personalizzati**, soprattutto per attività commerciali, artigianali ed industriali, come per esempio la carta e il cartone, il vetro e barattolame metallico, le cartucce esaurite di toner, il legno, le lampade e i tubi fluorescenti, materiale elettronico e/o informatico, ...
- Raccolta e smaltimento dei **rifiuti speciale e/o pericolosi presso le aziende**,
- Raccolta **rifiuti ingombranti**,
- Raccolta e **distruzione documenti**,
- Raccolta **scarti vegetali** provenienti dalla manutenzione del verde privato,
- Servizi di **posizionamento contenitori**, raccolta rifiuti e pulizia **a seguito di manifestazioni**, eventi o spettacoli,
- **Pulizia strade, piazzali e parcheggi privati** regolati da accordi personalizzati,
- **Noleggio e trasporto di container** per la raccolta dei rifiuti,
- **Vendita sacchi, bidoni e bidoncini, cassonetti per la raccolta rifiuti, composter e sacchi di sale.**

## LA TASSA SUI RIFIUTI (T.A.R.I.)

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dalla Legge n.147 del 27 dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 dicembre 2013 (TARES e T.I.A.). La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta a chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. **La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio: pulizia delle strade, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello etc.**

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio. per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione, sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche, la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuti in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

## SERVIZIO CLIENTI



Il servizio è attivo al **numero verde di SEA e del Comune di Gazzaniga (800.946.456)** dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19 possono essere contattati:

- Per avere informazioni, segnalazioni, reclami su tutti i servizi;
- Per preventivare servizi di ritiro a domicilio o la fornitura di bidoni carrellati;
- Per notizie ed informazioni sulla raccolta porta a porta ed il centro di raccolta;



Gestione dei servizi di raccolta rifiuti solidi urbani, raccolte differenziate e servizi complementari (raccolta, trasporto e smaltimento) per il periodo 01/01/2022 – 31/12/2025 del comune di Gazzaniga eventualmente prorogabile.



SEA 



**SEA srl**

Via Lungo Romna,35 - 24020 Casnigo BG  
Tel. 035.734387 - Nr. verde 800.946.456  
PI 02498990163  
Email: [ecologia@sea-ambientedilizia.com](mailto:ecologia@sea-ambientedilizia.com)  
[www.sea-ambientedilizia.com](http://www.sea-ambientedilizia.com)

**COMUNE DI GAZZANIGA**

Via G. Marconi, 18 - 24025 Gazzaniga (BG)  
Tel. 035.737011 Fax. 035.720292  
P.IVA 00250930161  
Email: [info@comune.gazzaniga.bg.it](mailto:info@comune.gazzaniga.bg.it)  
PEC: [protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.gazzaniga.bg.it)