



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IGIENE URBANA

APPALTO 2024-2028 EDIZIONE 2025

- **LA TUTELA DELL'UTENTE** Le segnalazioni e i reclami, le informazioni sui servizi ... pagina 2
- **L'IMPRESA APPALTATRICE** Il contratto in essere, il comportamento del personale ... pagina 3
- **I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI** Porta a porta, porta a porta su prenotazione, consegna presso punti fissi, isola ecologica mobile, centri comunali di raccolta ... pagine da 4 a 6
- **IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI** Destinazioni, rifiuti raccolti ... pagina 7
- **I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO** Spazzamento meccanizzato ... pagine da 8 a 11
- **LE RISORSE** Personale, automezzi, attrezzature ... pagina 12
- **GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE** ... pagine da 13 a 15
- **MODULISTICA** Suggestimenti, reclami ... pagine 17 e 17
- **QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA** ... pagine 18 e 19

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



PRINCÌPI E RIFERIMENTI DI LEGGE



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

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

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

La Carta può essere richiesta e ritirata gratuitamente presso **il Comune**.

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune **www.comune.canosa.bt.it**;
- dal sito dell'Impresa **www.impresasangalli.it**;
- dal portale **www.canosadipugliapulita.it**.

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

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

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

LA TUTELA DELL'UTENTE



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


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

Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, all'Elenco regionale della Puglia sono iscritte:

- **ACU - Associazione Consumatori Utenti**. Andria (BT). Tel. 800-00955 o 0883-592225. Email acupuglia@sedi.associazioneacu.org;
- **Adiconsum**. Bari (sede regionale). Tel. 080-5246355. Email bari@adiconsum.it;
- **ADOC**. Bari (sede regionale). Tel. 080-5025248. Email adocpuglia@adocnazionale.it;
- **ADUSBEF**. Trani (sportello locale). Tel. 088-3482037. Email avv.norscia@libero.it;
- **ASSOCONSUM**. Bari (sede regionale). Tel. 335-5223685. Email assoconsumpuglia@gmail.com;

- **Casa del Consumatore**. Barletta (sede regionale). Tel. 0883-536139. Email puglia@casadelconsumatore.it;
- **Codacons**. Tel. 080-5214974. Email avv.aamato@libero.it;
- **Codici - Centro per i diritti del Cittadino**. Bari (sede regionale). Tel. 080-5218575, 338-8296748, 338-7999604. Email codici.puglia@codici.org;
- **Confconsumatori**. Andria (sede provinciale). Tel. 324-9913773. Email andriaconfconsuma@libero.it;
- **Federconsumatori**. Barletta (sportello locale c/o CGIL). Tel. 327-3263536. Email federconsumatoribarletta@hotmail.it;
- **Lega Consumatori**. Barletta (sportello locale). Tel. 0883-953456. Email barlettacentro@legaconsumatori.it;
- **Movimento Consumatori**. Andria (sportello locale). Tel. 0883-591030. Email andria@movimentoconsumatori.it;
- **Movimento Difesa Cittadino**. Foggia (sede regionale). Tel. 340-7315357. Email puglia@mdc.it;
- **Polidream Assoutenti**. Barletta (sportello locale). Riferimenti regionali. Tel. 080-4248362. Email info@polidream.org;
- **Unione Nazionale Consumatori**. Foggia (sede regionale). Tel. 0881- 568656. Andria (delegazione). Email frafuzio@gmail.com.

L'Utente può inoltrare **RECLAMI** rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo a mezzo posta elettronica o posta, utilizzando i seguenti canali:


- indirizzo di posta elettronica del Comune di Canosa di Puglia: ambiente@comune.canosa.bt.it,

- via web: su www.canosadipugliapulita.it, cliccando sul bottone

• posta, con **modulo** riportato in fondo a questa Carta dei Servizi.

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

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato sullo **stato di avanzamento** della pratica e i tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Impresa, sia nel caso di lettera semplice che nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. L'Utente può esprimere il reclamo anche **verbalmente**, per **telefono** o **di persona**, fornendo le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

L'Utente può inoltrare **SEGNALAZIONI**, che non costituiscono reclamo, mediante posta elettronica, posta, app o verbalmente, utilizzando i seguenti canali:

- indirizzo di posta elettronica del Comune di Canosa di Puglia: ambiente@comune.canosa.bt.it,

- via web: su www.canosadipugliapulita.it, cliccando sul bottone
- posta, con **modulo** riportato in fondo a questa Carta dei Servizi

LE SEGNALAZIONI I RECLAMI



LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
WEB E APP <ul style="list-style-type: none">• Informazioni su: servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico	<ul style="list-style-type: none">• portale: www.canosadipugliapulita.it• app: Riciclario	
NUMERI VERDI <ul style="list-style-type: none">• Informazioni su servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico• Prenotazioni e iscrizioni per servizi a richiesta	<ul style="list-style-type: none">• Numeri di telefono: 800 223 301• Giorni e orari: dal lunedì al sabato, ore 9.00-13.00 e 14.00-16.00• Costo della telefonata: gratuita da telefono fisso o mobile	<ul style="list-style-type: none">• Orario di disponibilità del servizio: 36 ore settimanali• Tempo di attesa massimo: 4 minuti

L'IMPRESA APPALTATRICE



IL CONTRATTO IN ESSERE



IL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE



3

CARTA DEI SERVIZI

L'**Impresa Sangalli Giancarlo & C.** è una società a responsabilità limitata. L'Impresa ha **sede** a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35.

I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali.

Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche, Puglia e Sardegna.

L'impresa è iscritta alla **C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi al N. MB-1137962** ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti – sezione regione Lombardia al n. MI05270S ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E.

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l è inoltre **certificata ai sensi delle norme**: EMAS, Dichiarazione Ambientale, Politica HSE e Responsabilità sociale e etica, SA 8000:2014 Social Accountability International Standard, ISO 9001 Sistema di gestione Qualità, ISO 14001 Sistema di gestione Ambientale, ISO 45001 Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, ISO 39001 Sistema di gestione della Sicurezza stradale, SOA.

L'Impresa è affidataria del **servizio raccolta, trasporto, trattamento dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene urbana sul territorio comunale** di cui al Contratto di servizio **REP 2120/2025 del 22/04/2025**, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica conclusa con **determinazione dirigenziale n. 1418/2024**.

Tale contratto, che ha **durata dal 01/09/2024 al 31/08/2028**, è depositato presso:

- l'Ufficio comunale Contratti-Gare;
- la sede centrale dell'Impresa.

Il corrispettivo del contratto, comprensivo servizi di necessità, servizi opzionali e oneri per la sicurezza, è pari all'importo di **€ 14.241.523,46 IVA esclusa** per l'intera durata del servizio.

I servizi di base con corrispettivo a corpo sono i seguenti:

• **raccolta dei rifiuti urbani per Utenze domestiche e Utenze non Domestiche:**

- raccolta in forma differenziata con modalità domiciliare "porta a porta" delle seguenti tipologie di rifiuti/materiali riciclabili:
 - in giorni fissi calendarizzati: frazione organica, carta/cartone, imballaggi di cartone, imballaggi in plastica/metalli, imballaggi in vetro, frazione secca residua,
 - in giorni fissi calendarizzati, su iscrizione al servizio: pannolini e pannoloni,
 - con prenotazione del ritiro: beni durevoli ed ingombranti e grandi RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche e elettroniche), sfalci vegetali da manutenzione di giardini privati,
- raccolta a consegna in punti fissi (contenitori su strada, Isola ecologica mobile, Centri comunali di raccolta):
 - rifiuti ingombranti, RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche), imballaggi di cartone, grandi imballaggi di plastica, vetro in lastre e grandi imballaggi,
 - sfalci e potature da manutenzione di giardini e orti privati,
 - rifiuti inerti derivanti da piccole demolizioni fai da te,
 - capi d'abbigliamento,
 - farmaci scaduti, pile e batterie esaurite, lampade a gas (neon), a risparmio energetico e a LED, oli esausti di cucina e di motore, toner,
 - pneumatici usati,

• **gestione dei Centri comunali di raccolta e dell'Isola ecologica mobile,**

• **igiene urbana:** spazzamento manuale e meccanizzato, gestione dei cestini e lavaggio strade e contenitori, rimozione dei rifiuti abbandonati e piccole carcasse animali, sfalcio meccanico delle erbe infestanti, servizi di sanificazione,

• **trasporto dei rifiuti presso impianti di trattamento e smaltimento,**

• **informazione e comunicazione ambientale** (attività di informazione e comunicazione in merito alle modalità di raccolta differenziata, alle finalità del riciclo, ai servizi di igiene urbana in generale).

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

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

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

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

DI IGIENE URBANA A CANOSA DI PUGLIA
IL CONTRATTO L'IMPRESA APPALTATRICE

I SERVIZI

LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

IL PORTA A PORTA ORDINARIO



Per raccolte **porta a porta** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente in **giorni e orari definiti**, secondo un **calendario settimanale**.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI
ORGANICO Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 3 giorni/settimana per le utenze domestiche e 6 giorni/settimana per le utenze non domestiche che vendono/somministrano cibi	Forniti dall'Impresa Per interno: biopattumiera aerata e sacchetti bio. Per esterno: mastelli o bidoni
CARTA E CARTONE Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili), imballaggi in TetraPak	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana	Forniti dall'Impresa Per esterno: mastelli o bidoni
IMBALLAGGI DI CARTONE Scatole, scatoloni e imballaggi cartacei voluminosi.	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 6 giorni/settimana, riservato alle utenze non domestiche (eccetto uffici, studi professionali e simili)	
VETRO Imballaggi in vetro (bottiglie, flaconi e simili), bicchieri e piccoli cocci di vetro	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana per le utenze domestiche e 6/7 giorni/settimana per le utenze non domestiche che vendono/somministrano bevande	Forniti dall'Impresa Per esterno: mastelli o bidoni
MULTIMATERIALE Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili come piatti e bicchieri di plastica, imballaggi metallici in alluminio e banda stagnata e contenitori simili	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana per le utenze domestiche e 6 giorni/settimana per le utenze non domestiche che vendono/somministrano cibi e bevande	Forniti dall'Impresa Per esterno: sacchi semitrasparenti di tonalità gialla o bidoni
SECCO RESIDUO Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana per le utenze domestiche e 2 giorni/settimana per le utenze non domestiche che vendono/somministrano cibi e bevande	Forniti dall'Impresa Per esterno: sacchi semitrasparenti di tonalità grigia o bidoni
PANNOLINI/PANNOLONI Pannolini e pannoloni, traversine per animali domestici. Servizio con iscrizione L'iscrizione va effettuata compilando il modulo online su www.canosadipugliapulita.it o chiamando il numero verde 800 223 301	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 6 giorni/settimana riservato a utenze domestiche (famiglie con bambini fino ai 3 anni o con persone incontinenti), asili nido e sezioni primavera delle scuole, residenze per anziani e per diversamente abili, associazioni animaliste riconosciute, negozi di animali e ambulatori veterinari	Forniti dall'Impresa Per esterno: sacchi semitrasparenti di tonalità rossa o bidoni

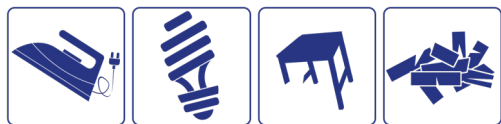
IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE O CON ISCRIZIONE



LA CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



LA CONSEGNA PRESSO L'ISOLA ECOLOGICA MOBILE



Le raccolte **porta a porta su prenotazione** o **con iscrizione** sono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti a domicilio previa richiesta dello stesso.

La prenotazione va effettuata compilando il modulo online su www.canosadipuglia-pulita.it o chiamando il **numero verde 800 223 301**.

MATERIALE

SPECIFICHE RACCOLTA e contenitori forniti dall'Impresa

RIFIUTI INGOMBRANTI, GRANDI R.A.E.E., SFALCI VERDI

Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici. Servizio **su prenotazione** riservato alle sole **utenze domestiche**

Tempo massimo di attesa dalla prenotazione: 7 giorni. **Numero di prelievi per ingombranti e grandi R.A.E.E.:** 3 pezzi per ogni intervento (nel caso degli armadi, ogni anta viene considerata un pezzo, così come i divani con penisola ne valgono due). **Esposizione dei rifiuti:** davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta. **Modalità di esposizione degli Sfalci verdi:** materiali contenuti in bidoni e/o raccolti in fascine

INDUMENTI E TESSUTI

Abiti in genere (comprese scarpe) e tessuti se in stato decoroso.

Servizio **su prenotazione** riservato alle sole **utenze domestiche**

Servizio gestito dalla Ditta Pistillo. Per richiederlo, chiamare il **numero mobile 392 157 6057**.

Frequenza di prelievo e tempo massimo di attesa dalla prenotazione: a seconda delle richieste.

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

MATERIALE

SPECIFICHE RACCOLTA e contenitori forniti dall'Impresa

PILE ESAURITE

Servizio riservato alle sole **utenze domestiche**

Frequenza di svuotamento: prima del riempimento.

FARMACI SCADUTI

Servizio riservato alle sole **utenze domestiche**

Frequenza di svuotamento: su chiamata della farmacia.

L'**Isola Ecologica Mobile** è un automezzo attrezzato presso il quale le sole utenze domestiche possono consegnare, assistite da un operatore, particolari tipologie di rifiuti. **La consegna dei rifiuti presso l'Isola Ecologica Mobile è riservata alle sole utenze domestiche.**

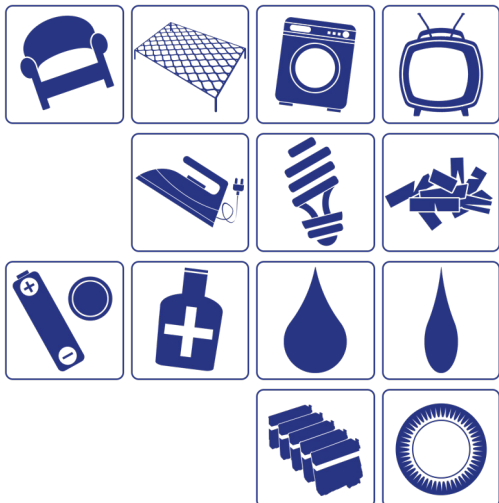
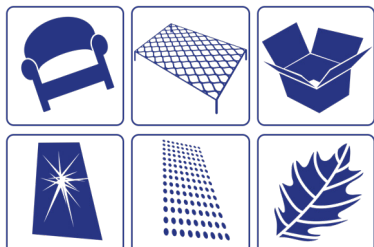
Giorni, orari e punti di sosta

- il **lunedì** in via Falcone (Stadio San Sabino, zona 167), con orario 8:30-13:00,
- il **mercoledì** nel piazzale antistante l'area mercato (tra le vie XXV Luglio, XXV Aprile e della Resistenza), con orario 8:30-13:00,
- il **venerdì** nel piazzale Ex Comando della Polizia Locale (viale I Maggio), con orario 8:30-13:00,
- il **sabato** nel piazzale Ex Comando della Polizia Locale (viale I Maggio), con orario 15:00-19:30. Il sabato si possono portare anche i rifiuti organici.

Rifiuti ammessi alla consegna

- **Piccoli R.A.E.E.** piccoli elettrodomestici, piccoli elettrici/elettronici, componenti informatiche, lampade (neon, LED, a risparmio energetico),
- mobiletti e **rifiuti ingombranti poco voluminosi**,
- piccole quantità di **inerti derivanti da riparazioni domestiche**,
- **lampade** a gas (neon), a risparmio energetico e a LED,
- **pile** e batterie esaurite,
- **farmaci** scaduti,
- **toner**,
- **oli esausti di cucina**,
- **pneumatici** usati,
- **capi d'abbigliamento** (in piccole quantità).

LA CONSEGNA PRESSO I CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA



I **centri comunali di raccolta sono** in località San Paolo e in località Loconia. L'accesso è consentito a tutte le utenze residenti/domiciliate nel territorio comunale.

Giorni e orari di apertura del centro di raccolta in località SAN PAOLO

- **lunedì**, ore 8:30-12:30,
- **martedì**, ore 8:30-12:30 e 15:00-18:00,
- **mercoledì**, ore 8:30-12:30,
- **giovedì**, ore 8:30-12:30 e 15:00-18:00,
- **venerdì**, ore 8:30-12:30,
- **sabato**, ore 8:30-12:30 e 15:00-18:00.

Rifiuti ammessi alla consegna

- **Rifiuti ingombranti:** mobili, materassi e reti, infissi, grandi vetri e cose simili, rottami metallici,
- **imballaggi di cartone,**
- **vetro**, in **lastre** e **grandi imballaggi** (damigiane e simili),
- **plastica, grandi imballaggi,**
- **sfalci e potature** da manutenzione di giardini e orti **privati**.



tutti i dettagli su www.canosadipugliapulita.it / **raccolta differenziata** / **punti di consegna** / **il centro comunale di raccolta SAN PAOLO**

Giorni e orari di apertura del centro di raccolta in località LOCONIA

- **lunedì**, ore 15:00-17:00,
- **mercoledì**, , ore 15:00-17:00,
- **venerdì**, , ore 15:00-17:00.

RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA

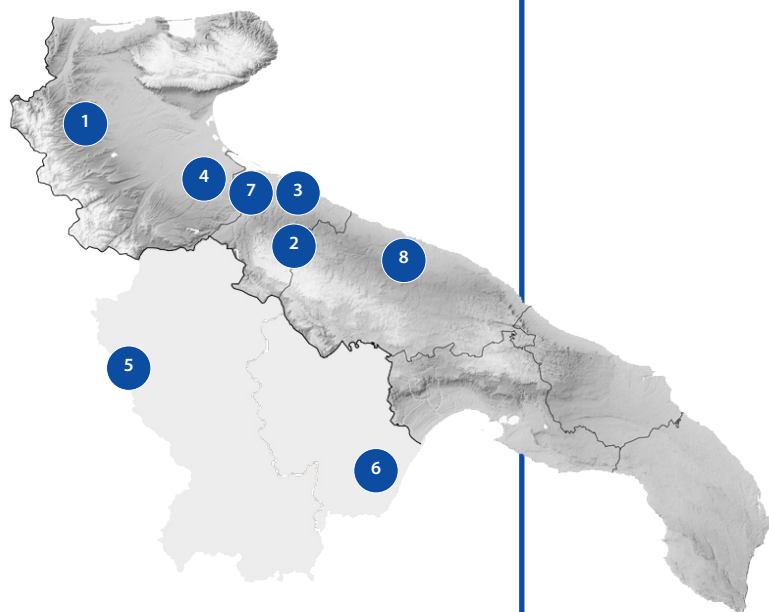
- **Rifiuti ingombranti:** mobili, materassi e reti, infissi, grandi vetri e cose simili, rottami metallici,
- **RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche):** grandi e piccoli elettrodomestici, frigoriferi, cucine, lavatrici e simili, elettronica di consumo, apparecchi di illuminazione e simili, TV e monitor,
- **lampade** a gas (neon), a risparmio energetico e a LED,
- **rifiuti inerti** derivanti da **piccole demolizioni fai da te**,
- **pile** e batterie esaurite,
- **farmaci** scaduti,
- **oli esausti** di cucina e di motore,
- **toner,**
- **pneumatici.**



tutti i dettagli su www.canosadipugliapulita.it / **raccolta differenziata** / **punti di consegna** / **il centro comunale di raccolta LOCONIA**

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

CON GLI IMPIANTI ATTUALMENTE UTILIZZATI



- 1 Lucera (FG) *Maia Rigenera S.r.l.* ORGANICO
- 2 Andria (BT) *Ecosveva S.r.l.* SFALCI VERDI
- 2 Andria (BT) *E.R.A Ecologia Riciclo Ambiente Group S.r.l.* MULTIMATERIALE
- 3 Barletta (BT) *La Recupero Macero di Defazio N. & C. S.r.l.* SFALCI VERDI, CARTA E CARTONE, LEGNO
- 4 Cerignola (FG) *EcoDaunia S.r.l.* VETRO, FARMACI, RIFIUTI INGOMBRANTI, RIFIUTI DA PULIZIA DELLE STRADE
- 5 Balvano (PZ) *Ri.Plastic S.p.A R.A.E.E.*
- 6 Pisticci (MT) *Sogemont Rae S.r.l.* R.A.E.E.
- 7 Trinitapoli (BT) *RIS S.r.l.* RIFIUTI INERTI
- 8 Bari (BA) *Progetto Gestione Bacino Bari Cinque Srl* SECCO RESIDUO

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale rifiuti urbani	13.579	12.749	12.291	12.888	12.952	13.351	12.750	11.123	10.979
Secco residuo - Indifferenziato	4.009	4.161	4.386	5.288	4.741	4.732	4.917	3.234	3.076
Totale raccolta differenziata	9.570	8.588	7.905	7.600	8.211	8.618	7.833	7.889	7.903
% raccolta differenziata	70,5%	67,4%	64,3%	59,0%	63,4%	64,6%	61,4%	70,9%	72,0%
Parziali raccolta differenziata									
Organico	4.720	4.077	3.704	3.603	3.349	3.190	3.184	3.553	3.683
Vetro	621	585	610	612	634	547	622	840	831
Carta e cartone	1.689	1.368	1.245	1.277	1.296	1.285	1.258	1.463	1.448
Multimateriale	817	745	823	815	774	874	854	640	639
Ingombranti e RAEE	1.354	1.267	481	49	741	1.207	792	506	440
Altre raccolte differenziate	368	546	1.042	1.243	1.418	1.515	1.123	888	862

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale rifiuti urbani	448,2	423,7	411,8	434,6	447,1	467,3	454,4	398,1	396,6
Secco residuo - Indifferenziato	132,3	138,3	147,0	178,3	163,6	165,6	175,2	115,8	111,1
Totale raccolta differenziata	315,9	285,4	264,9	256,3	283,4	301,7	279,1	282,3	285,5
Parziali raccolta differenziata									
Organico	155,8	135,5	124,1	121,5	115,6	111,6	113,5	127,1	133,1
Vetro	20,5	19,5	20,4	20,6	21,9	19,2	22,2	30,0	30,0
Carta e cartone	55,8	45,5	41,7	43,1	44,7	45,0	44,8	52,4	52,3
Multimateriale	27,0	24,7	27,6	27,5	26,7	30,6	30,4	22,9	23,1
Ingombranti e RAEE	44,7	42,1	16,1	1,7	25,6	42,3	28,2	18,1	15,9
Altre raccolte differenziate	12,1	18,1	34,9	41,9	48,9	53,0	40,0	31,8	31,1

7

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A CANOSA DI PUGLIA
I SERVIZI IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

I SERVIZI

LA PULIZIA DEL SUOLO

LO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO



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

ELENCO DELLE VIE, CON L'INDICAZIONI DEI GIORNI DEL PASSAGGIO

- Abate Fornari (via), **giovedì**,
- Achille Grandi (via), **sabato**,
- agli Avelli (via), **sabato**,
- Agnello Moscatelli (via), **giovedì**,
- Albania (via), **martedì**,
- Alberto da Giussano (via), **sabato**,
- Alcide De Gasperi (via), **sabato**,
- Alessandro Manzoni (via), **martedì**,
- Alfredo Catalano (via), **giovedì**,
- Alghero (via), **venerdì**,
- Amilcare Ponchielli (vico), **giovedì**,
- Ammiraglio Caracciolo (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Andrea Angiulli (vico), **martedì**,
- Andrea Doria (via), **martedì**,
- Anfiteatro (via), **lunedì e mercoledì**,
- Antonio Canova (vico), **martedì**,
- Antonio Crispino (via), **lunedì e mercoledì**,
- Antonio Gramsci (via), **lunedì e mercoledì**,
- Antonio Pacinotti (via), **martedì**,
- Antonio Rosmini (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Arco Diomede (salita), **lunedì e mercoledì**,
- Aristotile (via), **giovedì**,
- Armando Diaz (via), **giovedì**,
- Arnaldo da Brescia (via), **giovedì**,
- Arti e Mestieri (via), **sabato**,
- Arturo Toscanini (via), **sabato**,
- Aspromonte (via), **giovedì**,
- Avellino (via), **sabato**,
- Aviere Francesco Iacobone (via), **venerdì**,
- Baccarini (via), **martedì**,
- Badia San Quirico (piazza), **giovedì**,
- Bainsizza (via), **giovedì**,
- Baldissera (vico), **martedì**,
- Bari (via), **giovedì**,
- Barletta (via), **sabato**,
- Battistero (vico), **sabato**,
- Belfiore (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Belgio (vico), **martedì**,
- Bellini (vico), **martedì**,
- Benedetto Brin (via), **martedì**,
- Benedetto Croce (via), **martedì**,
- Beniamino Caracciolo (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Beniamino Franklin (via), **martedì**,
- Bettino Ricasoli (via), **lunedì e mercoledì**,
- Bezzecca (via), **martedì**,
- Bixio (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Brindisi (via), **giovedì**,
- Bruno Buozzi (via), **lunedì e mercoledì**,
- Bruto (via), **giovedì**,
- Buonconsiglio (via), **lunedì e mercoledì**,
- Cadore (via), **giovedì**,
- Caduti del Lavoro (via), **giovedì**,
- Caio Gracco (via), **martedì**,
- Calatafimi (via), **martedì**,
- Campania (via), **sabato**,
- Cantu (via), **lunedì e mercoledì**,

- Capitano Michele D'Ambra (via), **lunedì e mercoledì**,
- Cappellini (via), **martedì**,
- Caprera (vico), **martedì**,
- Capri (via), **sabato**,
- Carabiniere Domenico di Gennaro (via), **venerdì**,
- Carducci (via), **lunedì e mercoledì**,
- Carlo Alberto (via), **lunedì e mercoledì e giovedì**,
- Carlo Cattaneo (via), **martedì**,
- Carlo Goldoni (via), **martedì**,
- Carlo Pisacane (via), **lunedì e mercoledì**,
- Carmelitani (via), **lunedì e mercoledì**,
- Carso (via), **martedì**,
- Castellammare (via), **sabato**,
- Celio (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Cernaia (via), **giovedì**,
- Cesare (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Cesare Battisti (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Cialdini (via), **sabato**,
- Ciro Menotti (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Col di Lana (via), **martedì**,
- Colletta (via), **martedì**,
- Colonnello Gerardo Chiancone (via), **giovedì**,
- Cornelia (via), **lunedì e mercoledì**,
- Curtatone (vico), **giovedì**,
- Custoza (via), **martedì**,
- Dalmazia (via), **sabato**,
- Dante Alighieri (via), **giovedì**,
- Davanzati Forges (via), **giovedì**,
- De Amicis (vico), **lunedì e mercoledì**,
- degli Artigiani (via), **sabato**,
- dei Mille (via), **giovedì**,
- dei Pini (via), **venerdì**,
- dei Platani (via), **venerdì**,
- della Murgetta (via), **giovedì**,
- della Resistenza (via), **sabato**,
- della Vittoria (via), **martedì**,
- delle Betulle (via), **venerdì**,
- delle Fosse (strada comunale), **lunedì e mercoledì**,
- delle Gardenie (via), **venerdì**,
- delle Ginestre (via), **venerdì**,
- delle Orchidee (via), **venerdì**,
- delle Violette (via), **venerdì**,
- Demostene (vico), **sabato**,
- Dogali (via), **giovedì**,
- Doge Contarini (via), **lunedì e mercoledì**,
- Doge Faliero (via), **lunedì e mercoledì**,
- Doge Grimani (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Doge Loredano (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Domenico Cirillo (via), **lunedì e mercoledì**,
- Domenico Cotugno (via), **lunedì e mercoledì**,
- Don Minzoni (vico), **sabato**,
- Duca degli Abruzzi (via), **giovedì**,
- Duca di Genova (via), **giovedì**,
- Eleonora Pimentel (vico), **giovedì**,
- Emanuele De Deo (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Emanuele Filiberto (via), **lunedì e mercoledì**,
- Enrico De Nicola (via), **giovedì**,
- Erodoto (vico), **sabato**,
- Esquilino (via), **martedì**,
- Ettore Carafa (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Ezio Vanoni (via), **giovedì**,
- Fabio Scocohera (via), **martedì**,
- Fabio Talamo (via), **sabato**,
- Fabrizio Rossi (via), **sabato**,
- Federico II (via), **martedì**,
- Fermi (via), **martedì**,
- Ferruccio (vicolo), **martedì**,
- Fieschi (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Firenze (vico), **martedì**,
- Flavio Gioia (via), **lunedì e mercoledì**,
- Flavio Marino (vico), **martedì**,
- Foggia (via), **sabato**,
- Fontana dei Tartari (via), **sabato**,
- Fontana Vecchia (via), **giovedì**,
- Formia (vico), **martedì**,
- Francesco Caporale (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Francesco Conforti (via), **lunedì e mercoledì**,
- Francesco Crispi (via), **lunedì e mercoledì**,
- Francesco Guicciardini (via), **lunedì e mercoledì**,
- Francesco Petraraca (via), **martedì**,
- Francesco Trutta (via), **martedì**,
- Franklin Roosevelt (via), **martedì**,
- Fratelli Bandiera (via), **lunedì e mercoledì**,
- Fratelli Rosselli (via), **lunedì e mercoledì**,
- Fregene (vico), **martedì**,
- Fucini (via), **lunedì e mercoledì**,
- Fume (via), **sabato**,
- Gaetano Donizetti (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Galliano (via), **giovedì**,
- Generale Arimondi (vico), **giovedì**,
- Generale Cantore (via), **giovedì**,
- Generale da Bormida (via), **martedì**,
- Generale Francesco Rizzi (via), **venerdì**,
- Generale Massena (vico), **martedì**,
- Generale Medici (vico), **martedì**,
- Generale Pallavicini (via), **martedì**,
- Gennaro De Muro (vico), **giovedì**,
- Genova (vico), **martedì**,
- Gerolamo Savonarola (vicolo), **lunedì**,
- Giacomo Leopardi (via), **lunedì e mercoledì**,
- Giacomo Matteotti (via), **sabato**,
- Giacosa (vico), **sabato**,
- Giambattista Vico (via), **giovedì**,
- Gian Domenico Romagnosi (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Gianicolo (via), **sabato**,
- Giannone (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Gianturco (via), **martedì**,
- Giordano (via), **martedì**,
- Giotto (via), **martedì**,
- Giovanna d'Arco (via), **venerdì**,
- Giovanni da Procida (vico), **martedì**,
- Giovanni Duprè (via), **giovedì**,
- Giovanni Falcone (via), **venerdì**,
- Giovanni Pascoli (via), **giovedì**,
- Giovanni Prati (via), **lunedì e mercoledì**,
- Girolamo Rovetta (vico), **giovedì**,
- Giunio Ospitale (vico), **sabato**,
- Giuseppe di Vagno (via), **lunedì e mercoledì**,
- Giuseppe Giacosa (via), **sabato**,
- Giuseppe Giusti (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Giuseppe Matarrese (via), **sabato**,
- Giuseppe Mazzini (via), **lunedì e mercoledì**,
- Giuseppe Verdi (vico), **martedì**,
- Giuseppe Zanardelli (via), **lunedì e mercoledì**,
- Goito (via), **martedì**,
- Gorizia (vico), **lunedì e mercoledì**,

- Gracco Tiberio (via), **martedì**,
- Grazia Deledda (via), **venerdì**,
- Guerrazzi (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Guglielmo Marconi (via), **martedì**,
- Guglielmo Oberdan (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Intra (via), **martedì**,
- Ippolito Nievo (via), **giovedì**,
- Ippolito Pindemonte (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Isola d'Elba (via), **martedì**,
- Isonzo (vico), **martedì**,
- Lagosta (vico), **sabato**,
- Lazio (via), **martedì**,
- Lecce (via), **giovedì**,
- Legnano (via), **sabato**,
- Leonardo da Vinci (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Lincoln (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Lombardia (via), **martedì**,
- Lucano (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Ludovico Ariosto (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Luigi Cadorna (via), **giovedì**,
- Luigi Capuana (via), **sabato**,
- Luigi Lavista (via), **giovedì**,
- Luigi Matarrese (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Luigi Pirandello (via), **sabato**,
- Luigi Settembrini (via), **giovedì**,
- Luigi Vanvitelli (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Maddaloni (via), **giovedì**,
- Magenta (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Maggiore Giovanni del Vento (via), **venerdì**,
- Malcangio (via), **martedì**,
- Mameli (via), **giovedì**,
- Mancini (vicolo), **martedì**,
- Maneggio (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Manfredi (vico), **martedì**,
- Marche (via), **martedì**,
- Marco Minghetti (vico), **giovedì**,
- Mario Pagano (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Maroncelli (vico), **martedì**,
- Marsala (via), **martedì**,
- Martiri XXIII Maggio (piazza), **lunedì** e **mercoledì**,
- Marziale (via), **giovedì**,
- Masaniello (vico), **giovedì**,
- Massimiliano (vico), **martedì**,
- Mauricio (vico), **martedì**,
- Mauro Carella (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Mazzocchi (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Mecenate (via), **martedì**,
- Menenio Agrippa (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Mentana (vico), **martedì**,
- Mercadante (vico), **martedì**,
- Metta (via), **martedì**,
- Michel Buonarroto (vico), **martedì**,
- Michele Cardilli (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Milano (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Montanara (via), **giovedì**,
- Monte Grappa (via), **martedì**,
- Monte Suello (vico), **giovedì**,
- Montello (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Montenevoso (vico), **martedì**,
- Montesanto (via), **giovedì**,
- Montescupolo (via), **martedì**,
- Moscatello (via), **sabato**,
- Muzio Scevola (via), **martedì**,
- Napoli (via), **sabato**,
- Nestore (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Nicola Amore (via), **martedì**,
- Nicola De Giosa (ronco), **lunedì** e **mercoledì**,
- Nicola Nicolini (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Nicolai Prevosto (vico), **giovedì**,
- Omero (via), **sabato**,
- Omero (vico), **sabato**,
- Orsini (vico), **martedì**,
- Ottaviano (via), **giovedì** e **martedì**,
- Padre Antonio Losito (via), **martedì**,
- Padre Reginaldo Giuliani (via), **martedì**,
- Paisiello (vico), **martedì**,
- Palermo (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Palestro (via), **martedì**,
- Pantelleria (via), **martedì**,
- Panzachi (vico), **martedì**,
- Paolo Borsellino (via), **venerdì**,
- Parenzo (vico), **sabato**,
- Parini (via), **sabato**,
- Parini (vico), **sabato**,
- Pasculli (via), **martedì**,
- Pastrengo (vico), **martedì**,
- Pasubio (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Pavia (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Pepe (vico), **sabato**,
- Peppino Impastato (via), **venerdì**,
- Petroni (piazza), **giovedì**,
- Petroni (via), **giovedì**,
- Piano San Giovanni (via), **sabato**,
- Piemonte (via), **giovedì**,
- Pier Capponi (via), **martedì**,
- Pietro Metastasio (vico), **sabato**,
- Pietro Micca (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Pietro Toselli (via), **giovedì**,
- Pirandello (via), **sabato**,
- Pirro (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Pisa (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Plutarco (via), **martedì**,
- Pompei (via), **sabato**,
- Pompilio (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Ponzio Vero (vico), **sabato**,
- Potenza (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Pozzillo (via), **sabato**,
- Prevosto Tortora (vico), **giovedì**,
- Principe Amedeo (via), **martedì**,
- Principe Umberto (via), **giovedì**,
- Principessa Letizia (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Principessa Maria (via), **giovedì**,
- Professor Sabino Fiore (vico), **sabato**,
- Puccini (via), **martedì**,
- Quattro Novembre (vico), **sabato**,
- Quintino Sella (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Quinzio (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Raffaele Caporale (piazza), **sabato**,
- Raffaele da Urbino (piazza), **lunedì** e **mercoledì**,
- Rapisardi (via), **martedì**,
- Regina Elena (via), **giovedì**,
- Regina Margherita (via), **martedì**,
- Remo (vico), **lunedì** e **mercoledì**,
- Rocco Sassani (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Roma (via), **lunedì** e **mercoledì**,
- Romolo (via), **lunedì** e **mercoledì**,

- Ronchi (via), **sabato**,
- Rosolino Pilo (vico), **martedì**,
- Ruggero Bonghi (via), **giovedì**,
- Ruggero Leoncavallo (via), **giovedì**,
- Salerno (via), **sabato**,
- Salvatore Di Giacomo (via), **giovedì**,
- San Pietro (via), **martedì**,
- Santa Chiara (via), **lunedì e mercoledì**,
- Santa Croce (via), **lunedì e mercoledì**,
- Santa Lucia (via), **martedì**,
- Sant'Angelo (via), **martedì**,
- Sassari (via), **venerdì**,
- Savino di Bari (via), **giovedì**,
- Savino Lagrasta (via), **giovedì**,
- Sconcordia (via), **sabato**,
- Seati (vico), **giovedì**,
- Sebenico (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Sepolcro Antico (via), **giovedì**,
- Sergente Maggiore Nicola Capurso (via), **venerdì**,
- Sergente Salvatore Prudente (via), **venerdì**,
- Sicilia (via), **martedì**,
- Silvino (via), **martedì**,
- Silvio Pellico (vico), **sabato**,
- Sorrento (via), **sabato**,
- Spalato (vico), **lunedì e mercoledì**,
- Speranza (vico), **lunedì**,
- Stoppani (via), **lunedì e mercoledì**,
- Tancredi (vico), **lunedì**,
- Taranto (via), **giovedì**,
- Tarquinio (via), **lunedì e mercoledì**,
- Tasso (vico), **sabato**,
- Teano (vico), **martedì**,
- tenente Ennio Corradini (via), **venerdì**,
- Tenente Stringani (vico), **lunedì**,
- Terenzio Mamiani (via), **lunedì e mercoledì**,
- Terenzio Varrone (via), **lunedì e mercoledì**,
- Terme (vico), **martedì**,
- Tevere (via), **martedì**,
- Ticino (vico), **lunedì**,
- Tito Livio (via), **giovedì**,
- Tito Speri (via), **giovedì**,
- Tommaso Campanella (via), **giovedì**,
- Torino (via), **martedì**,
- Torricelli (via), **giovedì**,
- Toscana (via), **martedì**,
- Traiano (corso), **lunedì e mercoledì**,
- Trieste e Trento (via), **lunedì e mercoledì**,
- Twin Towers (via), **venerdì**,
- Ugo Bassi (vico), **lunedì**,
- Ugo Foscolo (vico), **lunedì**,
- Ugo La Malfa (via), **venerdì**,
- Umberto I (piazza), **lunedì e mercoledì**,
- Valsugana (vico), **martedì**,
- Vaticano (via), **martedì**,
- Venticinque Luglio (via), **sabato**,
- Ventiquattro Maggio (via), **sabato**,
- Ventuno Aprile (via), **sabato**,
- Verga (via), **martedì**,
- Vespri Siciliani (via), **martedì**,
- Vestale (vico), **lunedì**,
- Villafranca (via), **martedì**,
- Vincenzo Monti (vico), **giovedì**,
- Virgilio Marone (vico), **sabato**,

- Vito Rosa (via), **lunedì e mercoledì**,
- Vittorio Alfieri (via), **lunedì e mercoledì**,
- Volturno (vico), **martedì**,
- XXIX Maggio (via), **sabato**,
- XXV Aprile (via), **sabato**,
- XXV Luglio (via), **sabato**,
- Zanardelli (via), **lunedì e mercoledì**,
- Zanella (via), **sabato**,
- Zara (via), **sabato**,
- Zola (via), **martedì**

NR. INQUADRAMENTO E MANSIONI

nr. 1	capicentro
nr. 1	impiegati
nr. 45	operatori effettivi

AUTOMEZZI ADIBITI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

NR. TIPOLOGIA

nr. 8	autocompattatori a caricamento posteriore
nr. 15	autocarri con vasca e costipatore
nr. 1	automezzo attrezzato e omologato quale isola ecologica mobile

AUTOMEZZI ADIBITI ALLA PULIZIA DEL SUOLO

NR. TIPOLOGIA

nr. 1	autospazzatrici 6 m ³
nr. 1	autospazzatrici 4 m ³
nr. 1	minispazzatrici
nr. 10	motocarri con vasca

AUTOMEZZI DI SUPPORTO

NR. TIPOLOGIA

nr. 1	autocarri per trasporto container (in sub-contratto)
nr. 1	autocarri portacassonetti
nr. 1	automezzi lavacassonetti
nr. 1	automezzo attrezzato con idropulitrice
nr. 1	autocarri porta-container con gru a ragno (in sub-contratto)
nr. 2	trattori stradali
nr. 2	autovetture di servizio

GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE



In ottemperanza alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, deliberazione 18 gennaio 2022 n.2, 15/2022/R/RIF), per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani **il Comune di Canosa di Puglia ha adottato lo Schema regolatorio I.**

Nel quadro a seguire, **gli obblighi di servizio** (titoli, breve descrizione e riferimento all'articolato del sottostante, i riferimenti per le informazioni e i contatti) specificati nella **Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani** di cui all'articolo 53 dell'**Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** alla **Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.**



vai al sito di ARERA

OBBLIGHI DI SERVIZIO

RIFERIMENTO

Requisiti minimi dello sportello fisico e online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste 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

artt. 19 e 22



Servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

artt. 20 e 22



Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

artt. 29 e 30



La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: 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, i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico

art. 32



Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Il gestore della raccolta e trasporto predisporre una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati

art. 35.1



Programma delle attività di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente

art. 35.2



Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità

nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito. Il Piano, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi: le modalità di svolgimento dei controlli, la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti, la frequenza dei controlli commisurata al livello di rischio

artt. 35.3 e 35.4



Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione: interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri, interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie

art. 36



Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente

art. 42.1

Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione: a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri, b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali

art. 43



Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve: a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento, b) pubblicare sulla Carta della qualità dei servizi i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento

art. 48

GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE



Nel quadro a seguire, **gli indicatori** specificati nella **Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani** di cui all'articolo 53 dell'**Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)** alla **Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**.

Con l'adozione dello Schema regolatorio I (su Schemi I, II, III e IV) non vi è l'applicazione delle percentuali di valutazione.

INDICATORE	PERCENTUALE
	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta dei rifiuti , consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta dei rifiuti , consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo non applicato
	Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Percentuale minima di richieste con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Percentuale minima di richieste con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti non applicato
	Servizio Numero verde. Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) non applicato
	Servizi di ritiro su prenotazione. Percentuale minima di ritiri entro quindici (15) giorni lavorativi non applicato
	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi. Percentuale minima di segnalazioni con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo non applicato
	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi. Percentuale minima di segnalazioni con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo non applicato
	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento , in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore - Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento non applicato
	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto non applicato
	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore non applicato
	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non applicato
	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore non applicato
	Nei casi di cui all'Articolo 50.1 (Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato), percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51 (Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente), entro cinque (5) giorni lavorativi non applicato

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta:

compilare il modulo,
stamparlo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via web su www.canosadipugliapulita.it:



clickare sul bottone
e seguire le istruzioni

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

RECAPITO PER LA RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico
se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. SETTORE AMBIENTE
piazza Martiri del 23 Maggio, 13 - 76012 Canosa di Puglia (BT)

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

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata:

via posta al numero

via telefax al numero

con lettera al seguente indirizzo

data

firma

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa. *Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.impresasangalli.it*

data

firma

16

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A CANOSA DI PUGLIA
MODULISTICA PER RECLAMI

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta:

compilare il modulo,
stamparlo e spedirlo agli indirizzi indicati

o **via web su www.canosadipugliapulita.it:**



clicare sul bottone
e seguire le istruzioni

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

**Responsabile della protezione dei dati DPO
 Professional Service - Divisione di Labor Project
 Srl**

**(contatto: via Brianza 65 – 22063 Cantù; dpo.
 sangalli@dpoprofessionalservice.it)**

(indicare un recapito telefonico
se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. SETTORE AMBIENTE
piazza Martiri del 23 Maggio, 13 - 76012 Canosa di Puglia (BT)

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

Io sottoscritta/o NOME E COGNOME

Esprimo il seguente suggerimento:

data _____ firma _____

Dichiaro di essere informata/o, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Regolamento UE 679/16, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è resa. *Per l'informativa completa, si rimanda al sito www.impresasangalli.it*

data _____ firma _____

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi **ufficio.ambiente@comune.canosa.bt.it** e **customer@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

ANAGRAFICHE

Spett.le

COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. SETTORE AMBIENTE

piazza Martiri del 23 Maggio, 13 - 76012 Canosa di Puglia (BT)

Spett.le

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.

Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Nome e cognome

Genere

A Femmina

B Maschio

Fascia di età

A 18-24 anni

B 25-64 anni

C 65 anni e più

Titolo di studio

A Laurea o superiore

B Scuola superiore

C Altro

Professione

A Casalinga/o

B Studentessa-Studente

C Operaia/o

D Impiegata/o

E Artigiana/o

F Commerciante

G Imprenditrice-Imprenditore

H Pensionata/o

I Altro

VALUTAZIONI GENERALI

Qualche domanda preliminare

In generale, si sta facendo abbastanza per gestire bene i rifiuti e favorire la differenziata?

SI

NO

Ritieni che il comportamento dei cittadini sia importante per gestire bene i rifiuti

SI

NO

Sai che sono previste sanzioni per il conferimento e la differenziazione dei rifiuti scorretti?

SI

NO

Osservi le regole della raccolta differenziata porta a porta?

A Sempre

B Spesso

C Talvolta

D Raramente

E Mai

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

A Sono troppo complicate

B Troppi rifiuti da differenziare

C Serve troppo tempo

D Il calendario è complicato

E Non c'è spazio in casa

F Differenziare non serve

In famiglia, chi si occupa normalmente della raccolta differenziata?

A Genitori

B Figli

C Nonni

D Collaboratori dom.

SULLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Ritieni che il servizio di raccolta dei rifiuti a Canosa sia organizzato e puntuale?

Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (soddisfazione massima)

1 2 3 4 5

Sei soddisfatta/o del servizio di ritiro porta a porta dei rifiuti?

Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (soddisfazione massima)

1 2 3 4 5

Sei soddisfatta/o dei servizi di ritiro dei rifiuti su prenotazione/iscrizione?

Si fa riferimento ai servizi di ritiro dei Pannolini/pannoloni, dei rifiuti Ingombranti e dei grandi R.A.E.E., degli Sfalci verdi.

Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (soddisfazione massima)

1 2 3 4 5

Come hai richiesto i servizi a prenotazione/iscrizione?

A Chiamando il numero verde B Compilando il modulo sul portale Canosadipugliapulita.it

SULLA PULIZIA DEL SUOLO

Che giudizio dai alla pulizia dei marciapiedi, delle piazze e delle strade?

Sulla qualità. Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5

Sulla frequenza. Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5

SUL NUMERO VERDE

Se hai chiamato il numero verde, come hai trovato il servizio?

Compilare solo se il servizio è stato utilizzato.

Punteggio da 1 (soddisfazione minima) a 5 (soddisfazione massima)

1 2 3 4 5

Per quale motivo hai chiamato il numero verde? Anche più di una risposta

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

SULL'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Qualche domanda sull'utilizzo del portale www.canosadipugliapulita.it

Utilizzi il portale? SI NO

Con che frequenza? A Lo utilizzo spesso B Lo utilizzo ogni tanto

Per cosa l'hai utilizzato? Anche due risposte A Per trovare informazioni B Per richiedere servizi

Lo hai trovato utile? Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5

Qualche domanda sul manuale della raccolta differenziata

Hai avuto il manuale? SI NO

Lo consulti? A Spesso B Ogni tanto C Mai

Lo hai trovato utile? Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5

Se sei entrato in contatto, diretto o telefonico, con il personale di Impresa Sangalli o con quello del Comune, hai trovato disponibilità e precisione nel fornirti le informazioni?

Con Impresa Sangalli. Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5

Con il Comune. Da 1 (soddisfazione minima) a 5 (massima)

1 2 3 4 5



città di **Canosa di Puglia**

PROVINCIA **BARLETTA - ANDRIA - TRANI**



SERVIZI DI
IGIENE URBANA

CONTATTI



chiamata gratuita da numeri fissi e mobili. Numero gestito da Impresa Sangalli
(fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile).
Attivo dal lunedì al sabato, ore 9:00-13:00 e ore 14:00-16:00



Comune ufficio.ambiente@comune.canosa.bt.it
Impresa Sangalli segnalazionicanosadipuglia@impresasangalli.it



Portale istituzionale del Comune www.comune.canosa.bt.it
Portale gestito da Impresa Sangalli www.canosadipugliapulita.it



App gestita da Impresa Sangalli app Riciclaro / Canosa di Puglia