



# COMUNE DI DALMINE

PROVINCIA DI BERGAMO

CARTA DELLA **QUALITÀ DEI SERVIZI**

# IGIENE URBANA

AGGIORNAMENTO 2020



3

### **LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Dove trovarla

Principi di legge

4

### **LA TUTELA DELL'UTENTE**

Organi di tutela

Reclami

Comportamento del Personale

5

### **IL CONTRATTO IN ESSERE**

5

### **L'IMPRESA APPALTATRICE**

6

### **LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

6

### **I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI**

Porta a porta, porta a porta su prenotazione, a consegna presso punti fissi e presso la Piattaforma ecologica comunale

Standard di qualità

Il destino dei rifiuti urbani

11

### **I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO**

14

### **MODULISTICA**

Suggerimenti

Reclamo

Questionario sulla soddisfazione dell'Utenza

# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

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



## DOVE TROVARLA

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune [www.comune.dalmine.bg.it](http://www.comune.dalmine.bg.it);
- dal sito dell'Impresa Sangalli [www.impresasangalli.it](http://www.impresasangalli.it).

## PRINCIPI DI LEGGE

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

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

La **formulazione della presente Carta dei servizi** fa riferimento alla **deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007**, nonché alla **Legge 24 dicembre 2007 n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato** (legge finanziaria 2008), che, all'articolo 2 comma 461, stabilisce quanto segue.

*Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:*

*A. previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie non che le modalità di ristoro dell'utenza, in*

*forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;*

*B. consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*

*C. previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*D. previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

*E. istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, non che delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*F. previsione che le attività di cui alle lettere B, C e D siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.*

## LA TUTELA DELL'UTENTE



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

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

Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, quelle iscritte all'Elenco regionale Lombardia (anno 2019) sono:

- **ACU - Associazione Consumatori Utenti**. Via Macchi 42 - Milano. Sito internet: [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org);
- **Adiconsum Lombardia**. Via Vida 10 - Milano. Sito internet: [www.adiconsumlombardia.it](http://www.adiconsumlombardia.it);
- **Altroconsumo**. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it);
- **Assoutenti Lombardia**. Via Pinturicchio 21 - Milano. Sito internet: [www.assoutenti.lombardia.it](http://www.assoutenti.lombardia.it);
- **Casaconsum Lombardia**. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano. Sito internet: [www.casaconsumlombardia.it](http://www.casaconsumlombardia.it);

- **Casa del Consumatore**. Via Bobbio 6 - Milano. Sito internet: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it);
- **Cittadinanzattiva della Lombardia onlus**. Via Rivoli 4 - Milano. Sito internet: [www.cittadinanzattivalombardia.com](http://www.cittadinanzattivalombardia.com);
- **Codacons Lombardia**. Viale Gran Sasso 10 - Milano. Sito internet: [www.codacons Lombardia.it](http://www.codacons Lombardia.it);
- **Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino**. Via Bezzacca 3 - Milano. Sito internet: [www.codicilombardia.org](http://www.codicilombardia.org);
- **Confconsumatori Lombardia**. Via De Amicis 17 - Milano. Sito internet: [www.confconsumatorilombardia.com](http://www.confconsumatorilombardia.com);
- **Federconsumatori Lombardia**. Via Palmanova 22 - Milano. Sito internet: [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it);
- **Lega Consumatori Regione Lombardia**. Via Delle Orchidee 4/A - Milano. Sito internet: [www.legaconsumatori.lombardia.it](http://www.legaconsumatori.lombardia.it);
- **Movimento Consumatori**. Via Pepe 14 - Milano. Sito internet: [www.movimentoconsumatorilombardia.it](http://www.movimentoconsumatorilombardia.it);
- **Movimento Difesa del Cittadino**. Via Watt 41 - Milano. Sito internet: [www.mdclombardia.it](http://www.mdclombardia.it);
- **U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori**. Via Xxiv Maggio 8 - Seesto San Giovanni (Mi). Sito internet: [www.udiconlombardia.org](http://www.udiconlombardia.org);
- **Unione Nazionale Consumatori**. Corso Lodi 8 - Milano. Sito internet: [www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it).

## RECLAMI



L'Utente può segnalare le **VIOLAZIONI** rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto il **MODULO** riportato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma **raccomandato**.

L'Utente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta, a mezzo fax o consegnando il reclamo all'**Ufficio Ecologia del Comune di Dalmine**. Può farlo anche inviando un messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo: [ecologia@comune.dalmine.bg.it](mailto:ecologia@comune.dalmine.bg.it).

L'Utente può esprimere il reclamo anche **verbalmente**, per **telefono** o **di persona**, fornendo le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di **30 GIORNI** dalla data di ricezione del reclamo, l'Impresa comunica l'**esito finale**: verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente verrà comunque informato sullo **stato di avanzamento** della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera, sia nel caso di lettera semplice che nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito [www.impresaganalli.it](http://www.impresaganalli.it).

# IL CONTRATTO IN ESSERE



L'Impresa è affidataria dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti, di pulizia del suolo pubblico e accessori sul territorio del Comune di Dalmine di cui al Contratto di servizio **Rep n. 444 del 30 gennaio 2013**, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica aggiudicata con Determinazione del Responsabile del Settore Tecnico **n. 44 del 14 gennaio 2013**.

Tale contratto, che ha **durata dal 1° aprile 2013 al 31 marzo 2018** (successivamente prorogata fino al **31 agosto 2020**) è depositato presso:

- l'Ufficio Segreteria e Affari generali del Comune di Dalmine (piazza Libertà 1);
- la sede centrale dell'Impresa.

**Il corrispettivo del contratto** è pari all'importo annuo di **€ 1.124.301,27** oltre IVA (aggiornato al 31 dicembre 2019), corrisposto mediante canoni mensili e sottoposto a revisione periodica di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006.



## L'IMPRESA APPALTATRICE

L'Impresa **Sangalli Giancarlo & C.** è una società a responsabilità limitata.

L'Impresa ha sede a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35.

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

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

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

L'Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l è inoltre certificata ai sensi delle norme:

- sistema di gestione della qualità: UNI EN ISO 9001:2015;
- sistema di gestione ambientale: UNI EN ISO 14001:2015;
- sistema di gestione della sicurezza: OHSAS 18001:2007.



# LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Impresa e il Comune mettono a disposizione i seguenti modi.



SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
<b>NUMERO TELEFONICO DELL'IMPRESA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informazioni su</b> servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di telefono: <b>035-592860</b></li> <li>• Giorni e orari: dal <b>lunedì</b> al <b>venerdì</b>, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00</li> <li>• <b>Costo della telefonata:</b> tariffa dell'operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orario di disponibilità del servizio:</b> 30 ore settimanali</li> <li>• <b>Tempo di attesa massimo:</b> 5 minuti</li> </ul>
<b>NUMERO TELEFONICO COMUNE DI DALMINE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informazioni su</b> servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di telefono: <b>035-6224711</b></li> <li>• Giorni e orari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>lunedì</b> ore 8:30-12:30 e ore 14:30-17:00,</li> <li>• <b>martedì</b> e <b>giovedì</b> ore 8:30-12:30 e 14:00-18:00</li> <li>• <b>mercoledì</b> ore 8:30-13:30</li> </ul> </li> <li>• <b>Costo della telefonata:</b> tariffa dell'operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orario di disponibilità del servizio:</b> 33 ore 30 minuti settimanali</li> <li>• <b>Tempo di attesa massimo:</b> 5 minuti</li> </ul>

## I SERVIZI

### LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PORTA A PORTA



Per raccolte **porta a porta** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente.

Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

All'utenza vengono forniti gratuitamente contenitori (mastelli e bidoni) per i rifiuti organici (prima fornitura, le successive sono a pagamento).

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI
<b>RIFIUTI ORGANICI</b> Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Ritiro presso il domicilio degli Utenti, con frequenza pari a 2 giorni/settimana	<b>Per interno:</b> bio/pattumiere aerate verdi e sacchetti biodegradabili a perdere. <b>Per esterno:</b> mastelli verdi da 25-35 litri o bidoni verdi da 120-240-360 litri o cassonetti verdi da 1.100 litri



MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI
<b>IMBALLAGGI CARTACEI E SIMILARI</b> Imballaggi in carta, cartone e TetraPak e materiali cartacei (giornali e simili)	Ritiro presso il domicilio degli Utenti, con frequenza pari a 1 giorno/settimana	<b>Per esterno:</b> bidoni bianchi da 120-240-360 litri o cassonetti bianchi da 1.100 litri. <b>Altre modalità di esposizione dei rifiuti:</b> in scatole di cartone a perdere (non fornite dall'Impresa)



MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI
<b>IMBALLAGGI IN VETRO E IN METALLO E SIMILARI</b> Imballaggi in vetro, alluminio e banda stagnata. Bicchieri e piccoli cocci di vetro	Ritiro presso il domicilio degli Utenti, con frequenza pari a 1 giorno/settimana	<b>Per esterno:</b> bidoni blu da 120-240 litri o cassonetti blu da 1.100 litri. <b>Altre modalità di esposizione dei rifiuti:</b> altri contenitori rigidi (non forniti dall'Impresa), con peso massimo lordo pari a 20 chilogrammi

## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PORTA A PORTA



MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI
<b>IMBALLAGGI IN PLASTICA</b> Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili come piatti e bicchieri di plastica	Ritiro presso il domicilio degli Utenti, con frequenza pari a 1 giorno/settimana	<b>Per esterno:</b> sacchi semitrasparenti preferibilmente di tonalità gialla o bidoni gialli da 120-360 litri o cassonetti gialli da 1.100 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI
<b>RIFIUTI SECCHI RESIDUI</b> Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro presso il domicilio degli Utenti, con frequenza pari a 1 giorno/settimana	<b>Per esterno:</b> sacchi semitrasparenti preferibilmente di tonalità grigia o cassonetti grigi o verdi da 1.100 litri

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO PORTA/PORTA



Come da propria proposta tecnica e da contratto con il Comune, l'Impresa ha organizzato il servizio di raccolta porta a porta suddividendo il territorio comunale in due zone (denominate A e B) nelle quali, pur con la stessa frequenza di ritiro dei rifiuti (numero di giorni/settimana), i giorni di ritiro sono differenti.

La ripartizione delle zone, che può subire variazioni sulla base di progressive esigenze, viene comunicata alle Utenze nel dettaglio (elenco delle vie e promemoria settimanale) ad ogni eventuale cambiamento.

Nella cartina sottostante si illustra sinteticamente la ripartizione del territorio nelle zone A e B.

## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



Questi sistemi di raccolta prevedono che l'Utente conferisca i rifiuti presso contenitori posti in luoghi pubblici o presso la Piattaforma ecologica comunale di via Bstone.

La Piattaforma ecologica comunale può essere utilizzata solo dagli Utenti residenti e non residenti (se iscritti all'anagrafica TARI). Gli Utenti privati possono portare tutti i rifiuti previsti, mentre le Attività economiche solo quelli cosiddetti assimilati e non pericolosi, purché in piccole

quantità (sono esclusi le batterie e gli oli minerali, i rifiuti inerti da demolizioni e gli pneumatici).

Per accedere alla Piattaforma gli Utenti privati devono utilizzare la propria tessera sanitaria, mentre le Attività economiche devono disporre della tessera dei servizi ecologici rilasciata dal Comune, che può essere richiesta presso l'Ufficio Ecologia del Comune di Dalmine (Piazzale della Libertà 1. Telefono 035 6224711).

MATERIALE	MODALITÀ DI RACCOLTA
<b>PILE E BATTERIE</b> (con esclusione di quelle dei telefonini e degli accumulatori per automobile)	Consegna mediante contenitori collocati presso luoghi pubblici

MATERIALE	MODALITÀ DI RACCOLTA
<b>FARMACI SCADUTI</b> (inclusi i contenitori a diretto contatto con il farmaco. Esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)	Consegna mediante contenitori collocati presso le farmacie del territorio

# LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI CONSEGNA PRESSO LA PIATTAFORMA ECOLOGICA



La Piattaforma ecologica comunale può essere utilizzata solo dagli Utenti residenti o non residenti (se iscritti all'anagrafica TARI). Gli Utenti privati possono portare tutti i rifiuti previsti, mentre le Attività economiche solo quelli cosiddetti assimilati e non pericolosi, purché in piccole quantità (sono esclusi le batterie e gli oli minerali, i rifiuti inerti da demolizioni e gli pneumatici).

Per accedere alla Piattaforma gli Utenti privati devono utilizzare la propria tessera sanitaria, mentre le Attività economiche devono disporre della tessera dei servizi ecologici rilasciata dal Comune, che può essere richiesta presso l'Ufficio Ecologia del Comune di Dalmine (Piazzale della Libertà 1. Telefono 035 6224711).



RIFIUTI NON PERICOLOSI	RIFIUTI PERICOLOSI	ORARI
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• scarti verdi del giardino;</li> <li>• carta e imballaggi in cartone e Tetrapak;</li> <li>• imballaggi in plastica e polistirolo;</li> <li>• vetro (anche in lastre) e imballaggi metallici;</li> <li>• rifiuti tessili e abiti dismessi;</li> <li>• rifiuti ingombranti in genere e legno;</li> <li>• R.A.E.E. (rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche);</li> <li>• rottami metallici;</li> <li>• rifiuti inerti derivanti da piccole manutenzioni domestiche *;</li> <li>• pneumatici *</li> </ul>	<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oli frittura e minerali delle automobili *;</li> <li>• contenitori di sostanze tossiche/infiammabili;</li> <li>• medicinali scaduti e le siringhe;</li> <li>• pile, batterie e accumulatori dell'automobile *;</li> <li>• cartucce di toner e inchiostri per stampanti *;</li> <li>• lampade al neon *</li> </ul>	<b>Per i Privati:</b> mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00. Martedì, giovedì e sabato dalle ore 14.00 alle ore 18.00. <b>Per le Attività economiche:</b> lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00. Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Le categorie di rifiuti evidenziate con il simbolo \* possono essere conferiti dalle sole Utenze private.



## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI STANDARD DI QUALITÀ

Per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, l'Azienda sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione porta a porta dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

### UTENZE DOMESTICHE

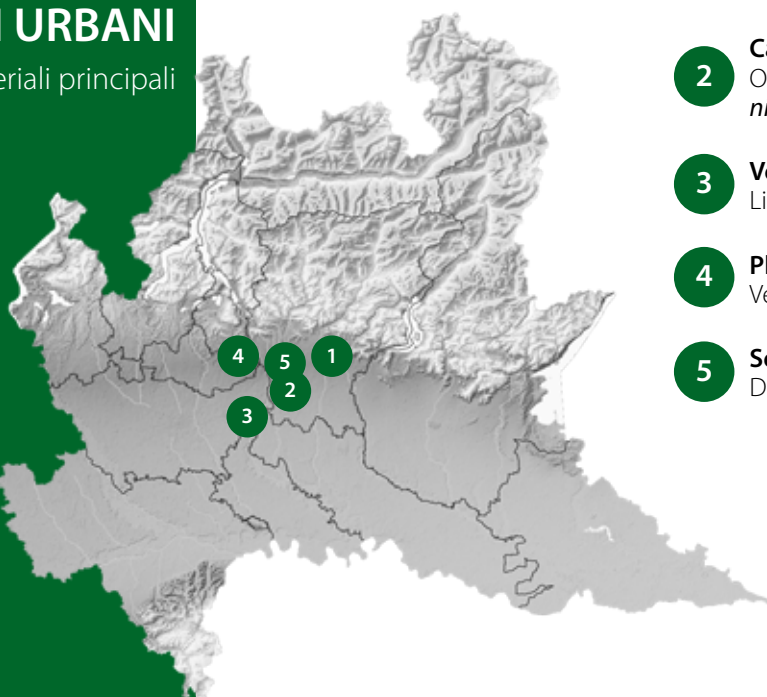
MATERIALE	CONTENITORE	TITOLO	RACCOLTA	FREQUENZA
Rifiuti organici	Mastelli verdi da 25-35 litri, bidoni carrellati verdi da 120-240-360 litri	Proprietà del Comune, 1ª fornitura gratuita all'Utenza	Porta a porta con svuotamento	2 giorni su 7
Imballaggi cartacei	Bidoni carrellati bianchi da 120-240-360 litri. Scatole di cartone (a perdere)	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con svuotamento	1 giorno su 7
Imballaggi in plastica	Sacchi semitrasparenti di tonalità preferibilmente gialla e bidoni carrellati gialli da 120-240-360 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con ritiro (sacco a perdere)	1 giorno su 7
Imballaggi in vetro e in metallo	Bidoni carrellati blu da 120-240-360 litri. Altri contenitori rigidi (peso massimo lordo pari a 20 chilogrammi)	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con svuotamento	1 giorno su 7
Rifiuto secco residuo	Sacchi semitrasparenti di tonalità preferibilmente grigia e cassonetti grigi o verdi da 1.100 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con ritiro (sacco a perdere)	1 giorno su 7

### UTENZE NON DOMESTICHE

MATERIALE	CONTENITORE	TITOLO	RACCOLTA	FREQUENZA
Rifiuti organici	Mastelli verdi da 25-35 litri, bidoni carrellati verdi da 120-240-360 litri e cassonetti carrellati verdi da 1.100 litri	Proprietà del Comune, 1ª fornitura gratuita all'Utenza	Porta a porta con svuotamento	2 giorni su 7
Imballaggi cartacei	Bidoni carrellati bianchi da 120-240-360 litri e cassonetti carrellati bianchi da 1.100 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con svuotamento	1 giorno su 7
Imballaggi in plastica	Sacchi semitrasparenti di tonalità preferibilmente gialla, bidoni carrellati gialli da 120-240-360 litri e cassonetti gialli da 1.100 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con ritiro (sacco a perdere)	1 giorno su 7
Imballaggi in vetro e in metallo	Bidoni carrellati blu da 120-240-360 litri e cassonetti blu da 1.100 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con svuotamento	1 giorno su 7
Rifiuto secco residuo	Sacchi semitrasparenti di tonalità preferibilmente grigia e cassonetti grigi o verdi da 1.100 litri	Proprietà dell'Utenza (con approvvigionamento a cura della stessa)	Porta a porta con ritiro (sacco a perdere)	1 giorno su 7

# IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

materiali principali



**1 Umido**  
Montello (BG) *Montello SpA*

**2 Carta e cartone**  
Osio di Sotto (BG) *Zucchetti Giovannini e Figli Srl*

**3 Vetro**  
Liscate (MI) *New Roglass Srl*

**4 Plastica**  
Verderio (LC) *Seruso SpA*

**5 Secco residuo**  
Dalmine (BG) *REA SpA*

## RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Totale rifiuti urbani</b>	<b>10.707</b>	<b>10.401</b>	<b>10.046</b>	<b>10.049</b>	<b>10.049</b>	<b>10.125</b>	<b>10.712</b>	<b>10.515</b>	<b>11.635</b>
Totale raccolta differenziata	3.978	3.734	3.389	3.324	3.324	3.435	2.709	2.660	2.765
Secco residuo - Indifferenziato	6.729	6.668	6.657	6.726	6.726	6.690	8.003	7.854	8.870
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>62,8%</b>	<b>64,1%</b>	<b>66,3%</b>	<b>66,9%</b>	<b>66,9%</b>	<b>66,1%</b>	<b>74,7%</b>	<b>74,7%</b>	<b>76,2%</b>
<b>Parziali raccolta differenziata</b>									
Umido	1.611	1.627	1.636	1.655	1.655	1.679	1.770	1.787	1.875
Vetro	997	984	1.000	970	970	963	961	967	1.077
Carta e cartone	1.337	1.295	1.269	1.244	1.244	1.216	1.262	1.205	1.477
Multimateriale	551	529	477	493	493	557	577	608	715
Ingombranti e RAEE	161	172	244	181	181	179	679	684	647
Altre raccolte differenziate	2.072	2.060	2.030	2.183	2.183	2.097	2.754	2.603	3.079

## RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Totale rifiuti urbani</b>	<b>460,2</b>	<b>454,6</b>	<b>439,7</b>	<b>431,2</b>	<b>431,2</b>	<b>434,9</b>	<b>458,8</b>	<b>447,5</b>	<b>492,8</b>
Totale raccolta differenziata	289,2	291,4	291,4	288,6	288,6	287,4	342,8	334,3	375,7
Secco residuo - Indifferenziato	171,0	163,2	148,3	142,6	142,6	147,5	116,0	113,2	117,1
<b>Parziali raccolta differenziata</b>									
Umido	69,2	71,1	71,6	71,0	71,0	72,1	75,8	76,1	79,4
Vetro	42,9	43,0	43,8	41,6	41,6	41,4	41,2	41,2	45,6
Carta e cartone	57,5	56,6	55,6	53,4	53,4	52,2	54,0	51,3	62,6
Multimateriale	23,7	23,1	20,9	21,2	21,2	23,9	24,7	25,9	30,3
Ingombranti e RAEE	6,9	7,5	10,7	7,8	7,8	7,7	29,1	29,1	27,4
Altre raccolte differenziate	89,1	90,0	88,9	93,7	93,7	90,1	118,0	110,8	130,4

# I SERVIZI LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

Lo spazzamento meccanico e manuale, condotti con autospazzatrice aspirante e con operatore dotato di soffiatore, viene effettuato secondo gli schemi seguenti.

## SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

**Descrizione del servizio:** pulizia meccanizzata con supporto manuale delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche e trasferimento dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento autorizzati.

L'autospazzatrice è coadiuvata da n. 1 operatore appiedato, addetto all'utilizzo dell'agevolatore e/o del soffiatore elettrico (in funzione delle caratteristiche della via/area da spazzare).

AMBITO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
Centro urbano	■				■	
Santa Maria, Sant'Andrea		■				
Mariano			■			
Brembo				■		
Guzzanica					■	
Sabbio						■



## INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

**Via posta:** compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

**Via telefax:** compilare il modulo e spedirlo ai numeri  
**035 62 24 738** (Comune)  
e **039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi  
**ecologia@comune.dalmine.bg.it**  
e **suggerimenti@impresasangalli.it**

## PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

(indicare un recapito telefonico per l'eventuale contatto)

Spett.le  
**COMUNE DI DALMINE. UFFICIO ECOLOGIA**  
Piazza Libertà, 1 - 24044 Dalmine (BG)  
e p.c.  
**IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.**  
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

Esprimo il seguente suggerimento:

data

firma

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

data

firma



## INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

**Via posta:** compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

**Via telefax:** compilare il modulo e spedirlo ai numeri  
**035 62 24 738** (Comune)  
e **039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi  
**ecologia@comune.dalmine.bg.it**  
e **reclami@impresasangalli.it**

## PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

## INDICARE RECAPITO RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico)

Spett.le  
**COMUNE DI DALMINE. UFFICIO ECOLOGIA**  
Piazza Libertà, 1 - 24044 Dalmine (BG)  
e p.c.  
**IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.**  
Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a NOME E COGNOME

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](http://www.impresasangalli.it)*

data

firma

## INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

**Via posta:** compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

**Via telefax:** compilare il modulo e spedirlo ai numeri  
**035 62 24 738** (Comune)  
e **039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi  
**ecologia@comune.dalmine.bg.it**  
e **customer@impresasangalli.it**

## PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

## ANAGRAFICHE

Spett.le  
**COMUNE DI MONZA. SERVIZIO RIFIUTI E PULIZIA**  
Via Procaccini 15 - 20900 Monza (MI)  
e p.c.  
**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

È soddisfatta/o per il servizio di raccolta dei rifiuti?

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

Se ne ha usufruito, è soddisfatta/o del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti?

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

Se l'ha utilizzata, è soddisfatta/o per la gestione della piattaforma ecologica?

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

È soddisfatta/o per come viene svolto il servizio di pulizia delle strade?

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

È soddisfatta/o i servizi di igiene urbana (raccolta, pulizia) vengono svolti?

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

## SULLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

## SULLA PULIZIA DEL SUOLO

## SUI SERVIZI IN GENERE

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **DALMINE**  
**SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**  
QUESTIONARIO

## SULLE EVENTUALI DIFFICOLTÀ

### In famiglia, chi si occupa normalmente della raccolta differenziata?

- A Genitori     B Figli     C Nonni     D Collaboratori dom.

### Osservate le regole della raccolta differenziata porta a porta?

- A Sempre     B Spesso     C Talvolta     D Raramente     E Mai

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

- A Regole troppo complicate     B Troppi rifiuti da differenziare     C Serve troppo tempo  
 D Il calendario è complicato     E Non c'è spazio in casa     F Differenziare non serve

### Se ci ha contattati per richiedere un servizio, come lo ha fatto?

- A Chiamando il numero verde     B Utilizzando la pagina web  
 C Con il telefonino, tramite la web app Sangalli     D Chiamando il Comune

### È rimasta/o soddisfatta/o dopo il contatto?

- A Molto     B Abbastanza     C Poco     D Per nulla

## SUI SERVIZI DI CONTATTO

### Che servizio ha richiesto?

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

### Se ha richiesto un intervento, è stato effettuato?

- A Tempestivamente     B In tempi normali  
 C In ritardo     D Dopo nuova richiesta  
 E Non è stato effettuato     F È stato respinto

### È mai entrata/o in contatto con gli addetti ai servizi durante il loro lavoro?

- A Sì     B No

## SUGLI ADDETTI AI SERVIZI

### Ha riscontrato cortesia e disponibilità?

- A Molto     B Abbastanza     C Poco     D Per nulla