

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



SEA



# INDICE

## SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

## SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE

- 2.1 Accessibilità alle informazioni
- 2.2 Reclami

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

- 3.1 L’impegno dei gestori
- 3.2 Ispettore ambientale
- 3.3 I principi fondamentali
- 3.4 L’impegno dei cittadini
- 3.5 Raccolta porta a porta
- 3.6 Centro di raccolta
- 3.7 Spazzamento strade
- 3.8 Altre attività
- 3.9 Servizi a pagamento offerti dal gestore

## LA TASSA RIFIUTI

## SERVIZIO CLIENTI





## SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### 1.1 CHE COSA È?

L'Azienda Sea srl si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di **qualità, sicurezza e rispetto** dei tempi dichiarati in questa carta dei servizi dei rifiuti.

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

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

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

### 1.2 DOVE SI PUÒ TROVARE?

Può richiedere gratuitamente la Carta dei servizi:

- al servizio clienti, telefonando al **numero verde di SEA 800.946.456**
- all'**Ufficio Tecnico / Tributi del Comune di Gazzaniga**
- scaricandola direttamente dai **siti: [www.sea-ambientedilizia.com](http://www.sea-ambientedilizia.com) - [www.comune.gazzaniga.bg.it](http://www.comune.gazzaniga.bg.it)**

## SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE

### 2.1 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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

- **NUMERO VERDE: 800.946.956**
- **SITO INTERNET: [www.sea-ambientedilizia.com](http://www.sea-ambientedilizia.com)**
- **EMAIL: [ecologia@sea-ambientedilizia.com](mailto:ecologia@sea-ambientedilizia.com)**

### 2.2 RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un **reclamo verbale o scritto** a SEA. Per facilitare il cliente è stato predisposto un **modello** aziendale, allegato a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può effettuare le sue segnalazioni scritte anche attraverso il numero verde, per posta, a mezzo fax e per e-mail fornendo tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Azienda comunica l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Il Modulo per il reclamo può essere scaricato anche dalla sezione del sito "Comuni Servizi".

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

### 3.1 L’IMPEGNO DEI GESTORI

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

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

### 3.2 ISPETTORE AMBIENTALE

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

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

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

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

### 3.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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



### 3.4 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

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

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

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- **Usare** sempre i **cestini stradali** e farlo solo per piccoli rifiuti;
- **Non abbandonare** per strada i **rifiuti** ingombranti ma telefonare al **Numero Verde** per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale;
- Nelle passeggiate con il **cane** munirsi di **apposita attrezzatura** per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;
- **Diminuire** il **volume** dei vari **oggetti** e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- **Risciacquare** i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- **Rispettare** il **calendario** e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- **Effettuare** la **raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati: in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- **Rispettare** scrupolosamente i **divieti** di **sosta** settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei parcheggi.
- **Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti** dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati.
- **Non gettare per terra i mozziconi** di sigaretta ma utilizzare gli appositi contenitori.
- **Contribuire alla riduzione dei rifiuti** limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, **preferendo prodotti sfusi** e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli **mono materiale** più facilmente riciclabili.


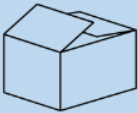




I servizi gestiti che possono essere presi in esame sono descritti nei successivi paragrafi; in particolare: Raccolta Porta a porta, Centri di Raccolta, Spazzamento stradale, Altre attività e Servizi a pagamento.



**INSIEME POSSIAMO FARE LA DIFFERENZA!**

### 3.5 RACCOLTA PORTA A PORTA

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

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






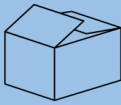



Oltre al calendario cartaceo che viene consegnato annualmente si può scaricare la versione digitale anche attraverso il sito comunale e del gestore.

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

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

## GUIDA AL CORRETTO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

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

### RICORDA - Raccolta differenziata per punti di conferimento

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

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

**Pile e farmaci scaduti**



**DOVE LO BUTTO?**

### 3.6 CENTRO DI RACCOLTA

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

Tipologie di rifiuto che si possono conferire:

- rifiuti da giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi;
- rifiuti ingombranti: materassi, tappeti, zerbini, divani, mobili da giardino in plastica, giochi in plastica per bambini, mobili non in legno ecc.;
- ferro;
- legno: cassette, bancali, mobili in legno privi delle parti metalliche o in vetro;
- carta e cartone: libri, giornali, scatole da imballo;
- inerti: mattoni, mattonelle, sassi;
- lampade al neon;
- pitture e/o vernici;
- vetro e barattoli;
- cellophane da imballaggio;
- polistirolo;
- cassette in plastica;
- componenti elettronici: computer, videoregistratore, radio (RAEE)
- televisori e monitor (RAEE);
- lavatrici (RAEE);
- frigoriferi (RAEE);
- batterie per auto;
- olio minerale: olio da motore;
- olio vegetale: olio da cucina;
- farmaci e pile.



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

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

### ORARI CENTRI DI RACCOLTA



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





### 3.9 SERVIZI A PAGAMENTO OFFERTI DAL GESTORE

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIZIO CLIENTI

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

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



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

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al paragrafo precedente relativo al Servizio Clienti o tramite sito.

La carta ha validità triennale e va rivista ed aggiornata, in accordo con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori, ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio.



SEA 



**SEA srl**

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

**COMUNE DI GAZZANIGA**

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