

s.a.b.a.r. s.p.a.



*Carta
dei Servizi*





Via Levata, 64 • 42017 NOVELLARA (Reggio E.)
Telefono 0522.657569 • Fax 0522.657729
E mail: info@sabar.it - www.sabar.it

CARTA DEI SERVIZI
Novembre 2008

Hanno collaborato:

James Barbieri *Presidente Sabar*

Mirco Marastoni *Direttore Sabar*

Marco Pellacani *Resp. Servizi*

Marco Boselli *Servizi*

Stefano Morselli *Giornalista*

INDICE

1. Premessa	Pag. 4
2. Presentazione Aziendale	Pag. 5
3. Principi fondamentali	Pag. 7
3.1 Eguaglianza	Pag. 7
3.2 Imparzialità di trattamento	Pag. 7
3.3 Continuità del servizio	Pag. 7
3.4 Partecipazione	Pag. 8
3.5 Efficienza ed efficacia	Pag. 8
3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	Pag. 8
3.7 Tempi di risposta alle richieste dell'utente	Pag. 8
3.8 Cortesia	Pag. 9
3.9 Comportamento del personale	Pag. 9
3.10 Tutela dell'ambiente	Pag. 10
4. Aspetti generali	Pag. 10
4.1 Accessibilità al servizio	Pag. 10
4.2 Gestione del rapporto contrattuale	Pag. 12
4.3 Informazione all'utenza	Pag. 13
4.4 Doveri di valutazione	Pag. 14
4.5 La tutela	Pag. 15
4.6 Validità della carta dei servizi	Pag. 15
5. Fattori di qualità del servizio erogato	Pag. 16
6. Descrizione dei servizi forniti	Pag. 18
6.1 Spazzamento e collaterali	Pag. 20
6.2 Raccolta RSU e RSA	Pag. 21
6.3 Raccolta rifiuti differenziati e selettiva	Pag. 21
6.4 Raccolta PAP	Pag. 22
6.5 Raccolta presso utenze non domestiche	Pag. 23
6.6 Stazioni ecologiche attrezzate	Pag. 23

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- Parlamento Europeo 25/1/99 Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione e ad organizzarsi a tutela dei propri interessi.
- Art 2 del DL 12 maggio 1995 n 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche Amministrazioni" ...sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici...
- Direttiva 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Decreti 19 maggio 1995 e 2 dicembre 1997 individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici.
- Art.11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità.
- DPCM 29 aprile 1999 Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato.
- Delibere 128/99 e 47/00 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- D.Lgs. 5 febbraio 1997 n. 22 (Decreto Ronchi) e s.m.i..

- Norme Tecniche Italiane della serie UNI 10571/7/8/9 concernenti la progettazione dei contenitori per rifiuti.
- Direttiva CE 26 aprile 1999 n. 31, “Smaltimento rifiuti industriali e civili – Aspetti generali”.
- Legge Regionale 12 luglio 1994 n. 27, “Disciplina smaltimento rifiuti”.
- Legge 7 agosto 1990 n. 241: “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi”.
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620 del 31 luglio 2001 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”.
- Legge Regionale Emilia Romagna n. 25/99 e s.m.i..
- Legge 244/2007 (Finanziaria 2008)
- D.L. del 3 Aprile 2006 n° 152/2006 e successive modifiche e integrazioni
- D.M. del 8 Aprile 2008 - Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e sulle modalità di tutela e di richiesta di informazioni. L'utente ha l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. PRESENTAZIONE AZIENDALE DI S.A.B.A.R. S.p.A.

S.A.B.A.R. S.p.A., Servizi Ambientali Bassa Reggiana, nasce per volontà di otto comuni della bassa reggiana - Boretto, Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara, Novellara, Poviglio e Reggiolo - che decidono di dare vita ad un'impresa con la missione di affrontare la gestione dei rifiuti.

S.A.B.A.R. S.p.A. rappresenta una scelta di trasparenza verso i cittadini e di massima collaborazione con enti locali e organi di vigilanza. In un percorso di costante ricerca del miglioramento delle prestazioni ambien-

tali e della gestione di aspetti ambientali connessi all'erogazione del servizio.

Il sistema territoriale di gestione dei rifiuti in cui è inserita S.A.BA.R. prevede a monte un processo di riduzione al minimo dei rifiuti destinati allo smaltimento, tramite la raccolta differenziata stradale e domiciliare con l'utilizzo di contenitori di varie tipologie e mediante le stazioni ecologiche attrezzate (Isole Ecologiche), di cui almeno una presente in ciascun comune. Le frazioni non recuperabili vengono smaltite mediante "abbancamento" in discarica controllata con recupero del biogas, impiegato per produrre energia elettrica e termica.

S.A.BA.R. S.p.A. effettua attività di:

- Raccolta, trasporto, e smaltimento di rifiuti urbani
- Gestione rifiuti speciali assimilabili agli urbani
- Gestione urbani pericolosi ai fini dello stoccaggio, messa in riserva per avviamento a recupero o smaltimento in impianti autorizzati
- Ritiro di rifiuti urbani e urbani pericolosi presso le stazioni ecologiche attrezzate
- Pulizia stradale

La sede legale e gli uffici di S.A.BA.R. S.p.A. sono in via Levata, 64 a Novellara, in provincia di Reggio Emilia (tel. 0522-657569 - telefax 0522-657729, e-mail: info@sabar.it). L'organico aziendale conta 36 dipendenti. Il fatturato della Società ammonta nel 2007 a 32.630.490 €.

Nel 2003 S.A.BA.R. ha iniziato l'iter di certificazione ambientale e di registrazione al regolamento Emas II del sito e dell'organizzazione. Dopo circa un anno di attività, nel gennaio 2004, l'ente di certificazione DNV (Det Norske Veritas) ha convalidato ufficialmente la dichiarazione ambientale e ha rilasciato la certificazione UNI EN ISO 14001 ed Apat (Agenzia per la protezione ambientale e per i servizi tecnici). Il 12 maggio 2004 S.A.BA.R. ha ricevuto il certificato di registrazione Emas numero i-000211 per l'attività di smaltimento dei rifiuti (codice Nace 90), del sito di via Levata, 64 a Novellara di Reggio Emilia. L'importante riconoscimento reso dal comitato Ecolabel-Ecoaudit,

istituito con D.M. 413/95, composto da rappresentanti dei Ministeri dell'ambiente, industria, sanità e tesoro, comporta la registrazione di S.A.BA.R. in appositi elenchi nazionali e comunitari. La certificazione è il primo passo delle organizzazioni che vogliono adottare un sistema di gestione ambientale conforme al regolamento comunitario Emas, anche noto come Regolamento (CE) n.761/2001, allo scopo di attuare il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e di pubblicare una dichiarazione ambientale. Il sistema di gestione ambientale è stato verificato e la dichiarazione ambientale convalidata, previo accertamento della veridicità dei dati contenuti, da parte da un verificatore indipendente, accreditato, Det Norske Veritas (numero accreditamento i-v-003).

Questo impegnativo percorso è stato voluto dagli amministratori e dai sindaci dei comuni soci per offrire ai cittadini ed agli enti di controllo la massima informazione nella più completa trasparenza.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio da parte di S.A.BA.R. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2 IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

S.A.BA.R. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di S.A.BA.R. garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni

indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso l'azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei suddetti disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, S.A.BA.R. garantisce comunque i servizi minimi previsti dalla legislazione vigente e dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

3.4 PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di richiedere a S.A.BA.R. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, S.A.BA.R. individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti, mentre nelle comunicazioni telefoniche, il personale è tenuto a fornire le proprie generalità.

3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

S.A.BA.R. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

3.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

S.A.BA.R. S.p.A. pone la massima attenzione all'accessibilità ed efficacia del linguaggio, utilizzando anche simboli ed immagini chiare, per raggiungere tutti i possibili utenti.

3.7 TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DELL'UTENTE

Gli utenti possono presentare richieste d'informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale. Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipende unicamente da S.A.BA.R., il termine può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

3.8 CORTESIA

S.A.BA.R. S.p.A. s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'Utente e garantisce inoltre l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre modalità analoghe di identificazione.

3.9 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

S.A.BA.R. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti

a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti, sia nelle comunicazioni telefoniche ed essere muniti di tesserino di riconoscimento

3.10 TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti S.A.BA.R. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali: di questo è espressione la certificazione UNI-EN 14001 ed EMAS già dal 2004.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

4. ASPETTI GENERALI

4.1 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO PER TASSA E TARIFFA RIFIUTI

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli – Comuni a Tariffa:

S.A.BA.R., per i comuni che sono a Tariffa (**LUZZARA, NOVELLARA, POVIGLIO**) e per i quali gestisce direttamente la fatturazione, ha stabilito i seguenti orari:

- Presso gli **uffici S.A.BA.R.** di Strada Levata, 64 a Novellara secondo i seguenti orari:
dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 14.30 alle 17.30
- Presso gli uffici del Comune interessato secondo i seguenti orari:
POVIGLIO: MARTEDÌ dalle ore 9.30 alle ore 12.30
NOVELLARA: GIOVEDÌ dalle ore 9.00 alle ore 12.30
(salvo variazioni che il Comune o S.A.BA.R. valuteranno di effettuare)
LUZZARA: VENERDÌ dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli – Comuni a Tassa:

Gli orari di apertura al pubblico nei Comuni che sono a Tassa Rifiuti sono:

BORETTO:

MARTEDÌ: dalle 10.00 alle 13.00

GIOVEDÌ: dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15,00 alle 17,30

SABATO: dalle 9.00 alle 12.30

BRESCELLO:

Dal LUNEDÌ al SABATO: dalle 10.00 alle 13.00

GUALTIERI:

GIOVEDÌ: dalle 16.00 alle 18.00

VENERDÌ: dalle 10.00 alle 13.00

SABATO: dalle 8.30 alle 13.00

GUASTALLA:

Dal LUNEDÌ al SABATO: dalle 8.30 alle 12.30

MARTEDÌ e GIOVEDÌ: dalle 15.00 alle 17.00

REGGIOLO:

Dal LUNEDÌ al SABATO: dalle ore 9.00 alle ore 12.45

MARTEDÌ: dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni

S.A.B.A.R. S.p.A. per incrementare l'accessibilità alle informazioni e ai propri servizi ha predisposto le proprie risorse in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto senza che l'utente debba recarsi personalmente presso gli sportelli dell'azienda.

Per questo motivo, S.A.B.A.R. S.p.A. ha attivato lo sportello, per i Comuni a Tariffa, presso le sedi dei Comuni interessati una volta a settimana e ha fatto in modo che le più consuete operazioni commerciali possono essere svolte telefonicamente, via fax oppure via internet all'indirizzo e-mail, tia@sabar.it:

- richieste di preventivi o di altri lavori e servizi;
- stipula e risoluzione contratti di fornitura;

- informazioni su tariffe e bollette;
- informazioni relative alla raccolta rifiuti (orari apertura isole ecologiche, raccolte differenziate, porta a porta dove è presente il servizio, segnalazione per lo svuotamento dei cassonetti, ecc.).

La consegna dei documenti relativi alle planimetrie dei fabbricati e la sottoscrizione della denuncia, possono essere recapitate via fax o rivolgendosi direttamente allo sportello.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento per gli utenti a tariffa

Per il pagamento delle bollette o delle fatture TIA, S.A.BA.R. ha affidato il servizio di riscossione ad Equitalia. Le modalità previste sono le seguenti:

- addebito continuativo su conto corrente bancario;
- addebito continuativo su conto corrente postale;
- pagamento diretto presso tutti gli sportelli bancari convenzionati, presentando la fattura e l'allegato bollettino prestampato;
- pagamento diretto, senza commissioni, presso gli uffici dell'esattoria Equitalia Emilia Nord presente a Parma, Piacenza e Reggio Emilia, aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.20 alle 13.20 e a Guastalla dalle ore 8.20 alle 13.00
- pagamento diretto presso tutti gli sportelli postali sull'intero territorio nazionale;
- a mezzo bonifico bancario presso tutte le banche del territorio nazionale;

Facilitazioni per Utenti particolari

S.A.BA.R. S.p.A. presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare le proprie procedure interne per risolvere i problemi specifici di questi Utenti.

4.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione per gli utenti a Tariffa

La fatturazione del servizio, sulla base della convenzione stipulata con i comuni, avviene con cadenza semestrale.

Rettifiche di fatturazione per gli utenti a Tariffa

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante verifiche e controlli presso l'utenza.

Per i casi in cui l'errore è segnalato dall'utente, si procede con un conguaglio alla fattura successiva.

Nel caso in cui l'utente chieda espressamente la restituzione delle somme pagate in eccesso, S.A.BA.R. S.p.A. provvederà al rimborso con apposita nota di accredito e a rimborsarne il relativo importo entro 45 giorni.

In caso di morosità S.A.BA.R., dopo 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, invia all'Utente un primo sollecito, a mezzo lettera, con l'invito a procedere al pagamento utilizzando il bollettino postale allegato alla comunicazione. Trascorsi ulteriori 30 giorni dalla data di spedizione del primo sollecito, sarà inviata una seconda sollecito, a mezzo lettera raccomandata. Trascorsi altri 30 giorni dalla data di spedizione della seconda lettera, nel caso in cui il pagamento non sia ancora stato effettuato, si procederà alla emissione dei ruoli esattoriali con la relativa procedura di riscossione coattiva.

4.3 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

S.A.BA.R. garantisce una costante informazione agli Utenti su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche, attraverso i seguenti strumenti:

- Avvisi e affissioni di eventi e modifiche delle modalità di servizio

- Regolamenti
- Contact center
- Allegati o note sulla fattura
- Rapporti con i mass-media
- Organi di decentramento (8 Comuni soci)
- **FILODIRETTO**, giornalino di informazione che S.A.BA.R. pubblica periodicamente e distribuisce ai cittadini degli otto Comuni soci.
- Campagne promozionali
- Opuscoli informativi
- Visite agli impianti
- Rapporto diretto con le scuole
- Partecipazione ad iniziative pubbliche
- Sito internet: **www.sabar.it**
- Indirizzo e-mail: **info@sabar.it** per reclami, suggerimenti, segnalazioni di disservizi;
- Fax al numero: **0522/657729**
- Centralino telefonico aziendale operativo dal Lunedì al Venerdì, escluso i festivi, dalle ore 7.30 alle 12.30 e dalle ore 13.30 alle 18 e il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30 al numero: **0522/657569**

È possibile, come citato nel paragrafo “Accessibilità al servizio”, inoltre accedere direttamente agli uffici dell’azienda siti in Strada Levata 64, Novellara,

S.A.BA.R. inoltre assicura informazioni di carattere generale su problemi ambientali ed energetici che, anche se di non stretta pertinenza dell’azienda, possano comunque essere di interesse per l’Utente.

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata, anche telefonicamente, dal diretto interessato allo sportello di S.A.BA.R. S.p.A. alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami.

4.4 DOVERI DI VALUTAZIONE

S.A.BA.R. S.p.A. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l’Utente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi pro-

getti di miglioramento.

Per conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti particolari del servizio, S.A.BA.R. effettua anche indagini specifiche.

Per monitorare le cause di non soddisfazione degli Utenti, S.A.BA.R. S.p.A. rileva ed analizza i reclami, dove per “reclamo” s’intende la manifestazione d’insoddisfazione espressa dagli utenti per iscritto o per via telefonica:

- nei confronti delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio,
- nei confronti del rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi,
- nei confronti del rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L’analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per S.A.BA.R. S.p.A. una fonte importante nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

4.5 LA TUTELA

Eventuali controversie, non risolte nei normali rapporti con il gestore, che dovessero sorgere tra S.A.BA.R. e l’Utente, relativamente a violazioni inerenti la Carta dei servizi o inerenti l’applicazione delle condizioni contrattuali di fornitura dei servizi, potranno essere conciliate, su richiesta dell’Utente, avanti lo sportello di conciliazione facoltativa istituito presso la Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato (CCIAA) della provincia nella quale è ubicata l’utenza.

4.6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi S.A.BA.R. S.p.A. è applicabile a tutti i servizi e a tutti gli Utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali,

eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi o una ripubblicazione della Carta.

5. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con le amministrazioni comunali proprietarie, S.A.BA.R. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale, i fattori di qualità, cioè aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Per ogni fattore di qualità, vengono definiti uno o più indicatori di qualità, cioè variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente prestazionali di servizio erogato; per ciascun indicatore viene individuato uno standard o livello, che può essere generale (espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al corrispondente indicatore) o specifico (riferito alla singola prestazione resa ed espresso da una soglia minima o massima).

Gli indicatori di qualità vengono monitorati costantemente al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali, nonché definire e rendere possibile, su base annuale, il livello di qualità raggiunto per ciascuno di essi.

Il programma di raccolta RSU e RD e lavaggio contenitori ha una programmazione generale annuale, con i programmi dettagliati stabiliti settimana per settimana.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità A livello generale	Note	Livello/ Standard di qualità
Raccolta RSU	Percentuale minima di rispetto dei turni di raccolta RSU programmati	Il turno si intende rispettato quando è eseguito nel giorno programmato	90 %
Raccolta differenziata	Percentuale minima di rispetto dei turni di raccolta FRAZIONE ORGANICA programmati	Il turno si intende rispettato quando è eseguito entro il giorno successivo a quello programmato	90 %
Igienizzazione contenitori	Percentuale minima di rispetto dei turni di LAVAGGIO CASSONETTI programmati	Il turno si intende rispettato quando è eseguito entro 7 giorni successivi a quello programmato	90 %
Pulizia strade	Percentuale minima di rispetto dei turni di SPAZZAMENTO programmati	Il turno si intende rispettato quando è eseguito entro il giorno successivo a quello programmato	85 %
Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio	Percentuale minima di richieste di intervento di RIPRISTINO FUNZIONALITA' CONTENITORE evase entro il tempo massimo	Il tempo è quello che intercorre tra la verifica della segnalazione e la data di intervento; la richiesta è evasa quando il tempo non supera i 2 giorni. Si considera mancata funzionalità quella che pregiudica il conferimento.	90%
Gestione del rapporto contrattuale	Percentuale minima di RIMBORSI (relativi a rettifiche di fatturazione) effettuati tramite emissione di assegno entro il tempo massimo	Il tempo (tra la data di emissione della fattura correttiva e la data di emissione dell'assegno a rimborso) massimo è 30 giorni	90%
Completezza ed accessibilità all'informazione all'utente	Percentuale minima di risposta alle richieste di INFORMAZIONI ed ai reclami scritti degli Utenti entro il tempo massimo	Il tempo (intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente) massimo è 20 giorni.	90%

Fattore di qualità	Indicatore di qualità a livello generale	Note	Livello/ Standard di qualità
Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio	Percentuale minima di richieste di VERIFICA POSIZIONAMENTO CONTENITORE evase entro il tempo massimo	La richiesta è evasa quando la verifica viene effettuata entro il tempo massimo a partire dalla richiesta stessa (si considerano solo le situazioni di presunto pericolo). Il tempo massimo è lo standard di qualità indicato.	3 gg lavorativi
Gestione del rapporto contrattuale	Percentuale minima di richieste di RETTIFICHE DI FATTURE evase entro il tempo massimo	La richiesta si intende evasa quando la comunicazione dell'avvenuta rettifica o l'invio di una bolletta correttiva viene effettuata il tempo massimo a partire dalla richiesta stessa di rettifica. Il tempo massimo è lo standard di qualità indicato.	45 gg lavorativi
Tempi Risposta ai cittadini	Tempo massimo per rispondere a richiesta di informazioni al modulo allegato	La richiesta si intende evasa ad avvenuta risposta entro il tempo prestabilito	20 gg lavorativi

Per gli indicatori che riguardano la gestione del rapporto contrattuale, le richieste sono relative alle utenze dei comuni in regime di Tariffa.

6. DESCRIZIONE SERVIZI FORNITI

S.A.BA.R. S.p.A. gestisce i servizi ambientali nel territorio dei comuni della bassa reggiana sulla base degli indirizzi della legge regionale 27/94 e dei disciplinari concordati con ATO 3 e i Comuni.

I servizi erogati da S.A.BA.R. nei Comuni serviti sono elencati nella Tabella successiva.

Servizi erogati da S.A.BA.R. S.p.A.

	Boretto	Brescia	Gualtieri	Guastalla	Luzzara	Novellara	Poviglio	Reggiolo
Raccolta con cassonetti stradali	•	•	•	•	•	•	•	•
Raccolta differenziata con cassonetti stradali	•	•	•	•	•	•	•	•
Raccolta Porta a Porta				X		X		
Raccolta differenziata Porta a Porta				X		X		
Raccolta differenziata con bidoni di prossimità					•			
Raccolta differenziata utenze non domestiche (gabbie, scarrabili,...)	•	•	•	•	•	•	•	•
Raccolta differenziata farmaci con contenitori presso farmacie	•	•	•	•	•	•	•	•
Spazzamento manuale	•	•	•	•			•	•
Spazzamento meccanico	•	•	•	•	•	•	•	•
Lavaggio e sanificazione dei contenitori per rifiuti	•	•	•	•	•	•	•	•



attive solo su parte del territorio comunale



attive su tutto il territorio comunale

Per eventuali chiarimenti o informazioni sui servizi erogati è possibile contattare direttamente S.A.BA.R. S.p.A. nei giorni ed orari indicati nei paragrafi precedenti.

È inoltre possibile compilare il modulo, allegato, di richiesta informazioni su calendari, servizi, raccolte e spazzamento, scaricandolo dal sito internet o compilandolo presso la sede di S.A.BA.R. S.p.A.

6.1 SPAZZAMENTO E SERVIZI COLLATERALI

Spazzamento

I servizi di spazzamento sono eseguiti da S.A.BA.R. tramite propri operatori o tramite imprese terze in tutto il bacino servito, ma solamente a richiesta e con modalità profondamente diverse da Comune a Comune.

Il servizio di spazzamento può essere manuale o meccanico (od anche una combinazione di tali due modalità).

Lo spazzamento meccanico viene effettuato direttamente o indirettamente e riguarda tutti i centri abitati comprese le frazioni minori e le zone artigianali – commerciali e industriali e, in alcuni casi, l'area adibita al mercato settimanale.

Servizi collaterali

Esistono servizi collaterali allo spazzamento, che possono essere individuati principalmente in spazzamento ed aspirazione foglie e pulizia aree cimiteriali: si tratta di servizi, come peraltro lo spazzamento, eseguiti su richiesta dei Comuni, con modalità e frequenze individuate in relazione alle necessità.

Spazzamento ed aspirazione foglie

La raccolta delle foglie viene effettuata meccanicamente e/o manualmente e il materiale raccolto, mediante l'impiego di appositi automezzi, può essere avviato alla discarica o al recupero a seconda del grado di purezza

Raccolta rifiuti cimiteriali

I servizi cimiteriali consistono nel ritiro, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani cimiteriali provenienti da esumazioni ed extra in conformità alla normativa vigente.

6.2 RACCOLTA RSU ED RSA

Il servizio di raccolta è basato sull'integrazione di raccolta con contenitori stradali, raccolta domiciliare, servizi personalizzati per imprese, e stazioni ecologiche attrezzate.

Raccolta rsu con contenitori stradali

La raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani eseguita con contenitori stradali, viene effettuata attraverso tecnologia di raccolta mono operatore.

Raccolta rifiuti indifferenziati

I contenitori dislocati sul territorio hanno volumetria di 1.500, 1.700, 2.400 e 3.200 litri.

La frequenza di svuotamento può essere settimanale, bisettimanale, trisettimanale, quadrisettimanale o giornaliera (quest'ultima nei centri capoluogo); la maggioranza dei contenitori è comunque svuotata trisettimanalmente.

La raccolta è organizzata per zone e può essere effettuata direttamente da S.A.BA.R. oppure tramite imprese terze specializzate.

S.A.BA.R. effettua, avvalendosi di proprio personale, il lavaggio dei cassonetti posizionati sul territorio mediante l'impiego di due appositi automezzi lava-cassonetti ad operatore unico. Ciascun contenitore viene sottoposto indicativamente a 15 lavaggi all'anno.

Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio

Dal 2009 S.A.BA.R. S.p.A. attiverà un servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio su chiamata per i cittadini dei Comuni soci. Sarà necessario chiamare il Call Center di S.A.BA.R. S.p.A. al n° 0522/657569 e richiedere il ritiro del rifiuto ingombrante specificando la tipologia di materiale, lasciare nome, cognome, indirizzo e numero di telefono, confermando la pre-

senza in casa nel giorno di raccolta che verrà indicato. Il ritiro avverrà in base alla programmazione definita in relazione al numero di richieste ricevute.

6.3 RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI E RACCOLTA SELETTIVA

Viene effettuata per i seguenti materiali con i contenitori e le frequenze indicate:

- Plastica: cassonetti 2.400 e 3.200 litri.; frequenza settimanale;
- Carta: cassonetti 3.200 litri; frequenza bisettimanale e dove non occorre, settimanale;
- Vetro: campane da 2.200 litri; frequenza quindicinale;
- Frazione Verde: nei box; frequenza settimanale;
- Frazione organica: cassonetti da 2.400 litri o 240/360 litri nel Comune di Luzzara; frequenza settimanale nel periodo novembre-marzo e bisettimanale negli altri mesi;

Ogni contenitore viene sottoposto, nell'arco dell'anno ad un numero di lavaggi pari a 34 per i cassonetti dell'organico e 2 per quelli dedicati alle altre raccolte; anche in questo caso il lavaggio viene eseguito avvalendosi di proprio personale ed il mezzo che effettua il lavaggio lo esegue dopo che il contenitore è stato svuotato.

S.A.BA.R. S.p.A. effettua inoltre, tramite un'impresa specializzata, il lavaggio delle piazzole e la parte esterna dei cassonetti delle varie raccolte.

Le Pile ed i farmaci scaduti sono raccolti in modo diffuso su tutto il territorio servito.

6.4 RACCOLTA "PORTA A PORTA"

Attualmente S.A.BA.R. sta sperimentando il sistema di raccolta PAP nei centri storici di Novellara e Guastalla. Per fare ciò si avvale di contenitori con una capienza da 40 lt a 240 lt per le tipologie di rifiuto:

- secco indifferenziato,
- carta e cartone,

- vetro e lattine,
- plastica,
- organico.

Inoltre a Luzzara è stata attivata una modalità di raccolta di prossimità, con contenitori di 240 lt e 360 lt per la frazione organica. Accanto ad ogni cassonetto dei rifiuti indifferenziati è stato posto un contenitore di dimensioni ridotte per l'organico.

6.5 RACCOLTA PRESSO UTENZE NON DOMESTICHE

Lo svuotamento dei contenitori, per rifiuti sia indifferenziati che differenziati, è effettuato dal gestore, avvalendosi di personale proprio, su chiamata. Per la movimentazione dei compattatori e dei cassoni vengono utilizzati autocarri dotati di gancio multi-lift, per le gabbie si utilizza un automezzo dotato di ragno caricatore, mentre le vasche vengono vuotate insieme ai cassonetti stradali.

Raccolta rifiuto indifferenziato

Le tipologie di contenitori impiegati sono: compattatore scarrabile, cassone ingombrante da 30 mc e vasche 3.200 litri.

Raccolta rifiuto differenziato

Per la raccolta di materiali recuperabili presso le imprese vengono utilizzate le seguenti tipologie di contenitori:

- Compattatore scarrabile;
- Cassone ingombrante da 30 mc;
- Gabbia 6 mt x 3 mt x 1,7 mt (h);
- Vasca zincata da 9 mc;

6.6 STAZIONI ECOLOGICHE ATTREZZATE

Tutti i Comuni serviti hanno sul loro territorio almeno una stazione ecologica attrezzata, nella quale vengono raccolti tutti i materiali che è possibile conferire in modo separato e non (a parte la stazione di Guastalla centro dove attualmente non

possono essere conferite, per motivi di spazio, la frazione verde ed il legname). Le SEA sono custodite da associazioni di volontariato o cooperative sociali la cui attività è regolata da apposita convenzione.

Quadro riepilogativo delle isole ecologiche attrezzate nei Comuni serviti da S.A.BA.R. S.p.A.:

Comune	n° Isole/Comune	n° Isole
Boretto, Novellara, Poviglio, Reggiolo,	1	4
Brescello, Gualtieri, Guastalla, Luzzara	2	8
Totale 8 Comuni		12

Nelle stazioni ecologiche attrezzate vengono raccolti in modo separato i seguenti tipi di materiali:

- Carta e cartone;
- Imballaggi in plastica;
- Metalli;
- Lattine;
- Vetro;
- Legno;
- Sfalci e potature;
- Rottami in muratura (piccole quantità);
- Rifiuti urbani ingombranti;
- Pneumatici;
- Contenitori fitofarmaci vuoti e bonificati;
- Farmaci scaduti;
- Olio minerale;
- Olio e grassi alimentari;
- Filtri olio;
- Batterie auto;
- Pile;
- Contenitori etichettati "T e/o F", inclusi imballaggi vuoti di vernici
- RAEE - Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso;
- Elettrodomestici fuori uso come frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, ecc.;
- TV e Monitor;
- Cartucce vuote, toner e nastri di stampanti per computer;

- Sorgenti luminose (neon o lampadine);
- Altri rifiuti riutilizzabili in base alle normative vigenti

Presso le stazioni ecologiche attrezzate sono utilizzate, oltre ad alcune tipologie di contenitori già citati per la raccolta presso utenze non domestiche anche altre tipologie di contenitori, quali:

- Vasca 9 mc per vetro;
- Cisterna olio minerale;
- Bidoni olio vegetale;
- Cassone batterie;
- Fusti per pile, contenitori etichettati “Tossico e/o Infiammabile”, filtri olio, vernici;
- Gabbie con ruote per fitofarmaci;
- Carrelli per TV e monitor;
- Contenitori in metallo per sorgenti luminose
- Bidoni per nastri e toner;

Presso le stazioni ecologiche attrezzate la raccolta dei materiali viene effettuata, in base alla tipologia di materiale raccolto, direttamente da S.A.B.A.R. S.p.A. o indirettamente da imprese specializzate e dai recuperatori. La raccolta viene eseguita essenzialmente con le seguenti tipologie di mezzi:

1. Autocompattatore a carico laterale mono-operatore (per cassonetti);
2. Multilift (per cassoni presse e compattatori scarrabili);
3. Gru (per campane, box patate, contenitori per vari materiali - per es. legno, carta e polietilene - che non si possono svuotare con le altre modalità);
4. Automezzo furgonato (per altri materiali confezionati in pallet, cartoni, gabbie o bidoni).

L'apertura della SEA avviene secondo i seguenti orari (ulteriori eventuali giorni di chiusura delle Stazioni Ecologiche saranno sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le Stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura. Tutte le isole ecologiche nei Comuni soci sono segnalate da appositi indicatori stradali):

ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DELLE STAZIONI ECOLOGICHE

INDIRIZZO	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		SERVIZIO CUSTODIA
	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	
GUALTIERI Via XXV Aprile Z.I. (ex Via Bigi) 335/7899504	M	09.00 12.00	Chiuso	Chiuso	09.00 12.00	09.00 12.00	Chiuso	Chiuso	09.00 12.00	09.00 12.00	09.00 12.00	09.00 12.00	AUSER (Associazione volontariato)
	P	14.00 17.00	Chiuso	Chiuso	14.00 17.00	15.00 18.00	Chiuso	Chiuso	14.00 17.00	15.00 18.00	14.00 17.00	15.00 18.00	
GUALTIERI S.VITTORIA Via Fangaglia 335/7158712	M	Chiuso	Chiuso	09.00 12.00	Chiuso	Chiuso	09.00 12.00	09.00 12.00	Chiuso	Chiuso	09.00 12.00	09.00 12.00	AUSER (Associazione volontariato)
	P	Chiuso	Chiuso	14.00 17.00	15.00 18.00	Chiuso	14.00 17.00	15.00 18.00	Chiuso	Chiuso	14.00 17.00	15.00 18.00	

ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DELLE STAZIONI ECOLOGICHE														
INDIRIZZO	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		SERVIZIO CUSTODIA	
	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo		
GUASTALLA S.GIACOMO Via Einaudi Z.I. 335/7158708	M	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	ANFFAS (Coop.va sociale)	
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00		
	P	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00		15.00
		17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00		18.00
GUASTALLA Via Castagnoli 335/7514188	M	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	ANFFAS (Coop.va sociale)	
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00		
	P	14.00	15.00	14.00	15.00	13.30	13.30	14.00	15.00	14.00	15.00	13.30		13.30
		17.00	18.00	17.00	18.00	16.30	16.30	17.00	18.00	17.00	18.00	16.30		16.30

ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DELLE STAZIONI ECOLOGICHE

INDIRIZZO	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		SERVIZIO CUSTODIA	
	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo		
LUZZARA Strada Tomba 335/7514189	M	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	AUSER (Associazione volontariato)	
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00		
	P	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00		15.00
		17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00		18.00
LUZZARA CODISOTTO Via Gimitero	M	09.00	09.00	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	09.00	09.00	Chiuso	Chiuso	09.00	AUSER (Associazione volontariato)	
		12.00	12.00	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	12.00	12.00	Chiuso	Chiuso	12.00		
	P	14.00	15.00	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	14.00	15.00	Chiuso	Chiuso	14.00		15.00
		17.00	18.00	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	17.00	18.00	Chiuso	Chiuso	17.00		18.00

ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DELLE STAZIONI ECOLOGICHE													
INDIRIZZO	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		SERVIZIO CUSTODIA
	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	
NOVELLARA Strada Prov. Nord 335/7158709	M	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	AUSER (Associazione volontariato)
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	
	P	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	15.00	
		17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	18.00	
POVIGLIO Via Einstein 335/7158710	M	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	AUSER (Associazione volontariato)
		09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	
	P	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	13.30	
		17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	16.30	

ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DELLE STAZIONI ECOLOGICHE

INDIRIZZO	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		SERVIZIO CUSTODIA
	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	Inver	Estivo	
REGGIOLO Via Respighi 335/7158711	M	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	AUSER (Associazione volontariato)
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	
S.A.B.A.R. Via Levata, 64 Novellara 0522-657569	P	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	14.00	15.00	15.00	S.A.B.A.R.
		17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	17.00	18.00	18.00	
S.A.B.A.R. Via Levata, 64 Novellara 0522-657569	M	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	07.30	S.A.B.A.R.
		12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	
S.A.B.A.R. Via Levata, 64 Novellara 0522-657569	P	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	S.A.B.A.R.
		16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	

