



**S.A.P. S.r.l..**

***Servizio***  
***IGIENE AMBIENTALE***

**CARTA**  
**DEI SERVIZI AMBIENTALI**

**Edizione N.1 – Gennaio 2005**  
**ultima revisione Gennaio 2023**



## INDICE

<b>S.A.P. S.R.L.</b> .....	<b>1</b>
<b>SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
1. Premessa .....	4
2. Che cosa è .....	4
3. Dove trovarla.....	4
<b>SEZIONE II - TUTELA DEL CLIENTE</b> .....	<b>5</b>
1. Accessibilità alle informazioni .....	5
2. Reclami .....	6
3. Rimborsi .....	7
4. Organi di tutela .....	7
<b>SEZIONE III - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA</b> .....	<b>9</b>
1. Raccolta differenziata.....	10
1.1 Tipologia di rifiuto.....	10
1.2 Raccolta porta a porta .....	11
1.3 Raccolta in piattaforma.....	11
1.4 Dove siamo .....	13
2. Raccolta indifferenziata .....	15
3. Spazzamento strade .....	15
4. Altre attività .....	17
5. Servizi disponibili a pagamento.....	17
<b>SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>19</b>
1.a Raccolta differenziata utenze domestiche – raccolta porta a porta.....	19
1.b Raccolta differenziata utenze non domestiche – raccolta porta a porta.....	19
2. Pulizia strade.....	19
<b>SEZIONE V - TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI</b> .....	<b>20</b>



<b>1. Tariffa del servizio</b> .....	<b>20</b>
<b>2. Modalità di riscossione</b> .....	<b>20</b>
<b>3. Qualità del servizio</b> .....	<b>20</b>
3.1 Strumenti standard di qualità del servizio .....	20
3.2 Comportamento del personale .....	20
3.3 Collaborazione del cittadino .....	21
<b>4. Campagne di informazione e sensibilizzazione</b> .....	<b>21</b>
<b>5. Validità della Carta</b> .....	<b>21</b>
<b>6. Modulo di reclamo</b> .....	<b>22</b>
<b>7. Modulo segnalazioni</b> .....	<b>23</b>



## **SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI**

### **1. Premessa**

La "Carta dei Servizi Ambientali" ha la finalità di elevare e migliorare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La "Carta dei Servizi Ambientali" si applica alle seguenti attività:

- Raccolta differenziata (attraverso la raccolta porta a porta di alcune tipologie di rifiuto o presso le Piattaforme per la raccolta differenziata).
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale (con la pulizia di strade, piazze e parchi e lo svuotamento dei cestini).
- Svuotamento cestini
- Trasporto dei rifiuti solidi urbani presso i centri di smaltimento / recupero

### **2. Che cosa è**

La società S.A.P. S.r.l. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e di rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e la società S.A.P. S.r.l.: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dalla S.A.P. S.r.l. 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 al Comune la TARI (tassa rifiuti) che sono disciplinate dal Contratto di servizio<sup>1</sup> per affidamento diretto e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

### **3. Dove trovarla**

La Carta dei servizi viene messa a disposizione dalla S.A.P. S.r.l. a ciascun cittadino del Comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti, telefonando al numero 0331 241066
- scaricandola direttamente dal sito:
  - della S.A.P. S.r.l. nella sezione "I servizi" alla voce "Raccolta rifiuti"
  - del comune di Ferno attraverso il link a SAP
  - del comune di Lonate Pozzolo attraverso il link a SAP

---

<sup>1</sup> Il "Contratto di servizio" regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la S.A.P. S.r.l. che effettivamente svolge il servizio e i Comuni di Lonate Pozzolo e Ferno che hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.



## SEZIONE II - TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini e la S.A.P. S.r.l. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio sul 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.

### **1. Accessibilità alle informazioni**

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, la SAP Srl mette a disposizione i seguenti modi:

<b>Servizio</b>	<b>Come funziona</b>	<b>Standard min/max</b>
<p>▶ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento,</p> <p>▶ Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale).</p>	<p>▶ Numero di telefono: 0331-241066.</p> <p>▶ Giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 17.30. Giorni festivi esclusi.</p> <p>▶ Costo della telefonata al minuto: secondo la tariffa del proprio operatore.</p>	<p>▶ Orario di disponibilità del servizio: 40 ore settimanali.</p> <p>▶ Tempi di attesa massimo: 15 minuti.</p>
<p><b>Ufficio Relazioni con il pubblico</b></p> <p>▶ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento.</p> <p>▶ Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard, richieste di rimborso, nuove proposte.</p> <p>▶ Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici.</p> <p>▶ Distribuzione di opuscoli e stampati di vario genere inerenti i servizi forniti e contenenti informazioni utili per un migliore utilizzo delle piattaforme esistenti, al fine di una maggiore sicurezza ambientale.</p>	<p>▶ Indirizzo: Via Monte Santo n°18 a Lonate Pozzolo.</p> <p>▶ Giorni e orari di apertura: lunedì dalle ore 9.00 alle 13.00 mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30</p> <p>▶ Telefono 0331-241066</p> <p>▶ Email <a href="mailto:info@sapservizi.it">info@sapservizi.it</a></p>	<p>▶ Orario di apertura dell'Ufficio: 10 ore settimanali.</p> <p>▶ Garantire almeno un giorno di apertura con orario pomeridiano.</p> <p>▶ Disponibile accesso con montacarichi e percorso preferenziale per clienti portatori di handicap.</p> <p>▶ Il calendario della raccolta viene messo a disposizione di tutti gli utenti sul sito <a href="http://www.sapservizi.it">www.sapservizi.it</a>.</p>



<p>► Distribuzione calendario della raccolta (frequenza e articolazione del servizio di raccolta; modalità di conferimento dei rifiuti per le varie tipologie; orari di apertura delle piattaforme).</p> <p>► Distribuzione di materiale per la raccolta differenziata (secchi, sacchi, ...)</p> <p>► Informazioni sull'organizzazione di giornate ecologiche e incontri informativi</p>		
<p><b>Sito internet</b></p> <p>► Informazioni sul servizio e sue novità.</p> <p>► Compilazione e inoltro moduli reclami .</p>	<p>www.sapservizi.it</p>	<p>I contenuti vengono aggiornati e verificati almeno ogni 15 giorni.</p>
<p><b>Indirizzo email</b></p>	<p>info@sapservizi.it</p>	<p>Risponderemo alle Vostre email entro 15 giorni</p>

## 2. Reclami

S.A.P. S.r.l. considera i reclami e le segnalazioni come importanti elementi per il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Il Cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto alla S.A.P. S.r.l. Per facilitare il Cliente è stato predisposto un modulo aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il Cliente può fare le sue segnalazioni scritte:

- per posta
- via email
- consegnando il reclamo all'Ufficio Relazione con il pubblico.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di 10 giorni dalla data di ricezione del reclamo, la S.A.P. S.r.l. 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<sup>2</sup>.

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

---

<sup>2</sup> Nella risposta scritta la S.A.P. S.r.l. indica all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento.



conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 10 giorni decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte della S.A.P. S.r.l., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito [www.sapservizi.it](http://www.sapservizi.it)

### **3. Rimborsi**

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

<b>Servizio</b>	<b>Standard di riferimento</b>	<b>Rimborso</b>	<b>Soggetto a cui fare richiesta</b>
Richieste a reclami e/o richieste fornite oltre il termine temporale	Risposta entro 30 giorni	10 € a reclamo	S.A.P. S.r.l.

Se l'irregolarità è riconosciuta dalla S.A.P. S.r.l., il cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando la S.A.P. S.r.l. dispone del "Modulo di rimborso" allegato a questa Carta dei Servizi o comunque di tutte le informazioni lì previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito la S.A.P. S.r.l. è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio. Il modulo, scaricabile dal sito [www.sapservizi.it](http://www.sapservizi.it), può essere trasmesso alla S.A.P. S.r.l. in uno dei seguenti modi:

- internet
- posta elettronica
- posta ordinaria
- consegna presso gli spazi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Alla lettera di risposta al reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, la S.A.P. S.r.l. allega anche il modulo per la richiesta del rimborso.

Resta salva la possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso la S.A.P. S.r.l. abbia già riconosciuto il rimborso.

### **4. Organi di tutela**

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla S.A.P. S.r.l. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della Legge Regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso

Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile  
Via Pola 12  
20124 Milano

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio

Camera di Commercio di Varese  
Piazza Monte Grappa 5



21100 Varese

Associazioni di tutela dei consumatori

- ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it);
- ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it);
- A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, [www.adoc.org](http://www.adoc.org);
- ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, [www.adusbef.lombardia.it](http://www.adusbef.lombardia.it);
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it);
- ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, [www.assoutenti.lombardia.it](http://www.assoutenti.lombardia.it);
- CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it);
- CODACONS -MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196 [www.codacons.it](http://www.codacons.it);
- CODICI- MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, [www.codici.org](http://www.codici.org)
- CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it);
- CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, [www.coniacut.it](http://www.coniacut.it);
- FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n. 7/9, tel. 02/6083 0081, [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it);
- IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2; tel. 0381/72 571, [www.ilconsumatore.net](http://www.ilconsumatore.net);
- LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809; [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it);
- LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; [www.legaconsumatori.lombardia.it](http://www.legaconsumatori.lombardia.it);
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872 [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it);
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; [www.mdc.it](http://www.mdc.it);
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134; [www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it);
- MOVIMENTO CONSUMATORI – sezione di Varese e Provincia - VARESE – p.zza F. de Salvo, 5, tel. 0332 819569;
- ASSOCIAZIONE CONFCONSUMATORI – Federazione Provinciale d Varese – via Merini Ulisse, 22, tel. 0332 281782.



### **SEZIONE III - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

La S.A.P. S.r.l. è una società a capitale pubblico, con partecipazione al 50% del Comune di Lonate Pozzolo e 50% del Comune di Ferno. La sede legale si trova a Ferno in Via Aldo Moro 1

Il capitale sociale deliberato è di € 259.000 i.v.

S.A.P. è una società di servizi nata nel 1990 con lo scopo iniziale di occuparsi della gestione degli acquedotti di Ferno e Lonate Pozzolo, è diventata operativa il 6 aprile 1992.

In particolare la Società svolge attività di gestione del servizio di raccolta differenziata e di nettezza urbana dei Comuni; spazzamento stradale; servizio di manutenzione verde pubblico; servizio sgombero neve; attività di accertamento e riscossione dell'imposta di pubblicità; gestione del servizio calore; manutenzione dei cimiteri e pulizia immobili e aree urbane.

Sono attive le piattaforme ecologiche comunali di Ferno, in via Mario Agusta, e Lonate Pozzolo, via XXIV Maggio, i cui orari, regolamenti e modalità di funzionamento sono costantemente aggiornate sul sito web [www.sapservizi.it](http://www.sapservizi.it)

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, S.A.P. S.r.l. si ispira ai seguenti principi:

***EFFICIENZA:*** il primo obiettivo dell'efficienza è quello di garantire il rispetto dei principi considerati prioritari per i servizi pubblici:

- Eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti: le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. S.A.P. S.r.l. garantisce il medesimo trattamento a parità di condizioni geografiche e stagionali.
- Imparzialità nell'erogazione del servizio: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità nell'erogazione del servizio: viene garantito l'impegno a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, mediante la propria struttura organizzativa. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo gli eventuali disservizi.

***RISPETTO DELLE NORMATIVE:*** SAP si impegna a rispettare le prescrizioni di legge e le normative vigenti in materia di raccolta dei rifiuti.

***RIDUZIONE DEI RIFIUTI:*** SAP si impegna a proporre suggerimenti per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, promuovendo anche iniziative per ogni forma di raccolta differenziata.

***PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:*** l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare relazioni e istanze, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio.

***RISERVATEZZA:*** le informazioni in possesso di SAP relative agli utenti sono gestite nel rispetto della Privacy secondo la Legge 675/96 e s.m.i.

Le modalità secondo cui deve essere svolto il servizio sono stabilite dal "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Lonate Pozzolo e SAP e il Comune di Ferno e SAP, affidataria del



servizio in qualità di società "in House".

Il Contratto con il Comune di Lonate Pozzolo è stato firmato nel 1998 e ha una durata pari alla durata della società stessa, con il Comune di Ferno è stato firmato nel 1999 e ha una durata pari alla durata della società stessa.

La S.A.P. S.r.l. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, la S.A.P. S.r.l. avvisa l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile - sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media ogni anno la S.A.P. S.r.l. gestisce circa (dati 2022)

- 5.110.000 kg di rifiuti, pari circa a 450 kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente di cui il 78,10 % di rifiuti differenziati e il 21,90 % di rifiuti indifferenziati per Lonate Pozzolo

(Residenti Lonate Pozzolo al 31/12/2021 11.366)

- 2.997.000 kg di rifiuti, pari circa a 448 kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente di cui l'88,24 % di rifiuti differenziati e il 11,76 % di rifiuti indifferenziati per Ferno

(Residenti Ferno al 31/12/21 6.685)

Dato che il Comune di Ferno ha un'estensione territoriale di 8,51 kmq, si producono in media ogni anno 352.174 kg di rifiuti per kmq.

Analogamente, per il Comune di Lonate Pozzolo che ha un'estensione di 29,1 kmq, si producono in media ogni anno 175.601 kg di rifiuti per kmq.

Vediamo nel dettaglio come sono organizzate le attività di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti.

## **1. Raccolta differenziata**

### ***1.1 Tipologia di rifiuto***

Carta e cartone - Gettare carta, cartone, giornali, riviste, quaderni, opuscoli, scatole, buste, sacchetti di carta. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le scatole e gli scatoloni vanno piegati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire carta plastificata, mozziconi di sigaretta o altro materiale estraneo.

Plastica - Gettare nel sacco trasparente solo gli imballaggi in plastica: bottiglie, flaconi, sacchetti, contenitori e vaschette alimentari, blister, pellicole, reggette per legare i pacchi, reti per frutta e verdura. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le bottiglie vanno schiacciate, i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire nel sacco trasparente oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, quali giocattoli, pennarelli e penne, cd, giocattoli, vasi o altro materiale estraneo.

Frazione umida - Gettare gli avanzi di cibo crudi e cotti, purché non caldi né liquidi, in sacchetti biodegradabili e nell'apposito bidone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi inserendo solo sacchetti idonei.



Attenzione, non conferire nel secchio confezioni per alimenti, piatti e posate in plastica, contenitori per alimenti, lattine, mozziconi di sigaretta, pannolini, lettiera per animali, medicinali o altro materiale estraneo.

Vetro e alluminio - Gettare il vetro (bottiglie, contenitori, bicchieri) e l'alluminio (lattine, barattoli, vaschette e fogli in alluminio per alimenti) nell'apposito bidone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi: i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in plastica o altri materiali non riciclabili vanno eliminati; si prega non lasciare né vetro né altri rifiuti fuori dai bidoni: è pericoloso per chi svuota il contenitore e per tutti i cittadini.

Attenzione, non conferire nell'apposito secchio: specchi, tappi in sughero, plexiglass, lampadine e lampade, cristallo, piatti e tazzine, tubetti metallici e del dentifricio, pentole o altro materiale estraneo.

### **1.2 Raccolta porta a porta**

La raccolta dei rifiuti avviene attraverso il ritiro porta a porta presso il domicilio degli utenti. I rifiuti raccolti capillarmente sono secco indifferenziato, carta e cartone, plastica, frazione umida, vetro e alluminio:

Rifiuti indifferenziati	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Carta e cartone	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale
Plastica	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Lonate Pozzolo	2 volte a settimana
	Ferno	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale

### **1.3 Raccolta in piattaforma**

Per tutte le tipologie qui elencate, sono attive per i rispettivi cittadini le piattaforme di Lonate Pozzolo e Ferno

- Rifiuti inerti
- Imballaggi in vetro
- Metallo
- Ingombranti
- Imballaggi in materiali misti
- Carta e cartone
- Legno
- Imballaggi in legno
- Rifiuti vegetali
- Imballaggi in carta e cartone
- Batterie al piombo
- Prodotti fotochimici
- Oli e grassi commestibili
- Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio



- Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi
- Abbigliamento
- Prodotti tessili
- Pile
- Televisori
- Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 200121, 200123 e 200135 (altri grandi bianchi).







## 2. Raccolta indifferenziata

SAP effettua la raccolta della frazione residua secca non altrimenti recuperabile mediante raccolta porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza settimanale.

L'utente deve gettare i rifiuti non diversamente differenziabili quali stracci, mozziconi di sigaretta, oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, penne e cancelleria, carta plastificata, lampadine negli appositi sacchi trasparenti tracciabili o con RFID. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti.

Non c'è motivo di abbandonare i rifiuti a bordo strada: non solo perchè provoca danni all'ambiente ed incidenti ma anche perchè questo comportamento è indecoroso per i comuni.

## 3. Spazzamento strade

Il servizio di pulizia aree comunali è articolato come segue:

- pulizia meccanica, per mezzo di spazzatrice, delle strade comunali;
- pulizia manuale strade comunali/pulizia cestini;
- pulizia area mercato;

Per la pulizia manuale e per lo svuotamento dei cestini

La pulizia cestini è effettuata secondo una programmazione settimanale così articolata:

- 1 giorno alla settimana nel comune di Ferno
- 3/4 giorni alla settimana per il comune di Lonate (comprendente le frazioni di Tornavento e Sant'Antonino).

Per la pulizia delle strade manuale e con l'utilizzo della spazzatrice

La pulizia manuale è associata alla pulizia con l'ausilio della spazzatrice.

Tale attività viene condotta da due operatori, uno incaricato della pulizia manuale l'altro all'utilizzo della spazzatrice.

COMUNE	FREQUENZA
Lonate Pozzolo	da bisettimanale a mensile (in base alla zona)
Ferno	da bisettimanale a mensile (in base alla zona)

### LONATE POZZOLO

Il servizio, effettuato con autospazzatrice più l'aiuto di n° 1 persona limitatamente alle zone con marciapiede per la pulizia manuale degli stessi, si svolge con la seguente periodicità:

**Mercoledì** Centro capoluogo + 1 zona periferica fra est – ovest – nord – sud + mercato S. Antonino (compresa apertura dell'area mercato, pulizia dei servizi igienici e chiusura dell'area)

**Giovedì** S. Antonino – Tornavento + una delle zone fra zona 1 – 2 – 3

**Venerdì** Mercato capoluogo (compresa apertura dell'area mercato, pulizia dei servizi igienici e chiusura dell'area)

**Sabato** Centro capoluogo

**Domenica** pulizia manuale delle piazze di **Lonate**: P.zza S. Ambrogio e parte delle vie limitrofe – **Tornavento**: p.zza Parravicino – **S. Antonino**: p.zza della Chiesa



**LE VIE CHE COMPONGONO LE DIVERSE ZONE SONO:**

**CENTRO**

Vittorio Veneto (manuale)– Piazza S.Croce – Novara – Roma – piazza S. Maria (manuale) – piazza S. Ambrogio – Garibaldi – Fortunato – Piazza Mazzini – S. Francesco – Leopardi – Cavour – Dante - Rimembranze – dei Mille – Lisenzio – Matteotti (in parte) – Oberdan – Sormani – Bosisio - Adige -

**S.ANTONINO**

Giassi - Piave – Isonzo – Venezia – Pisa- Padova – Perugia – Val Sesia – Piazza della Chiesa – S.Taddeo – Toti – Verona - Piazza Asilo – Adamello (in parte) – Garda – Lario – Montello (fino al cimitero) – Brenta – Rampada – Reno – Baracca – Trento – Monte Nero – Trieste – S.Macari Poma – Vecchia x Castano -

**TORNAVENTO**

S.Anna – Goldoni – Viale Pirandello – Verga – Fermi – Dunant – De Amicis – Piazza Parravicino – Alzaia dal ponte al genio civile

**EST**

S.Caterina – Bolivia – Piccinelli – Colombo – del Carso – Stelvio – Reposi – Giovanni XXIII – Piazza Moro – Libertà – A. da Lonate – II Giugno – Lungarno – Silvio Pellico – Vespucci – Marco Polo – Matteotti (in parte) – Brusatori – Principessa Mafalda – Collodi -

**OVEST**

Sauro – IV Novembre – S. Savina – Moncucco – Monte Grappa – Ticino – Gaggio – Col di Lana – Bassano del Grappa – della Camane – Gorizia – Pola – Europa – Lombardia – Marconi - Piemonte

**NORD**

Dante (in parte) – Monte Santo – Col S. Michele – Galilei – L. da Vinci – Maciantelli – Carpiano – Monviso – Sabotino – Molinelli – Cellini - Adua

**SUD**

Volta – Fiume – Chiesa – Filzi – Manzoni – Galvani – S.Antonino – Rosate – XXIV Maggio – Tevere – del Don – Bergamo – Brescia – Como – Mantova – Genova – Firenze – Ossola

**ZONA 1** Gelada Zona parco S. Rafael – Padre L. Rosa – Tagliabue – Artigianato – Industria - Lavoro

**ZONA 2** Lombardia – Europa

**ZONA 3** Po – Mons. Oscar R. – Toce – Adda – Varese – Arno – Udine – Bologna – Vicenza – Tagliamento – XXV Aprile – I°Maggio –

**FERNO**

Il servizio, effettuato con autospazzatrice più l'aiuto di n° 1 persona limitatamente alle zone con marciapiede per la pulizia manuale degli stessi, si svolge con la seguente periodicità e con inizio dalle ore 6,00 della mattina:

**Martedì** Centro capoluogo (a settimane alternate) + 1 zona periferica

**Venerdì** Centro capoluogo + S. Macario



LE VIE CHE COMPONGONO LE DIVERSE ZONE SONO:

CENTRO

Aldo Moro – Piazza S. Martino – Roma – Mazzini – vicolo Zara – vicolo Torino – P.zza Dante – Cavour – Toti – Piantanida – Minzana – della Madonnina – S. Maria (in parte) – Volta – Battisti – vicolo D’Annunzio – Buonarroti (in parte) – Cinque Martiri – Carducci – XXV Aprile – Manzoni – vicolo Fiume – vicolo Frasche (solo manuale) – verdi – Garibaldi (in parte) – Vittorio Veneto – Sabotino – Isonzo

S.MACARIO

Marconi (in parte) – Oberdan – Arno – Friuli – della repubblica – IV Novembre – Adamello – Stelvio – Ossola – Cervi – Sette Cantoni – Filzi

EST

Marconi – della Resistenza – Marzabotto – L. da Vinci – della Libertà – Fermi (in parte) – Isonzo (in parte) – Trento – Trieste – Falcone – Borsellino – Cimitero – Marco Polo – Diaz – Pedrotti – Don Minzoni

OVEST

Asiago – Piave – Monviso – Mameli – Adige – Tagliamento – S. Maria (in parte) – Monte Cucco – De Gasperi (in parte) – Monte Rosa – Quarto – Redipuglia – Augusta

NORD

De Gasperi (in parte) – Cinque Martiri (in parte) – Buonarroti (in parte) – Alfredo di Dio – Gorizia – Pascoli – Isonzo – Ticino – Adda – Gaibaldi (in parte) – Matteotti – dell’Arcobaleno

Per la pulizia aree mercato

Le aree individuate per l’effettuazione del servizio sono 3:

- a. Sant’Antonino
- b. Lonate Pozzolo
- c. Ferno

Per l’area a) viene incaricato un singolo operatore che a conclusione del mercato (1 volta alla settimana) raggiunge l’area in oggetto e provvede alla raccolta dei rifiuti. La pulizia avviene con l’ausilio di strumenti manuali (scopa e paletta).

Per la pulizia dell’area b) e c) vengono incaricati più operatori per svolgere le seguenti attività:

- pulizia manuale, raccolta e separazione dei rifiuti 2- 4 addetti;
- pulizia meccanica (spazzatrice) 1 addetto.

**4. Altre attività**

Tra le attività svolte dalla S.A.P. S.r.l. rientrano anche:

- manutenzione del verde pubblico;
- raccolta foglie;
- raccolta siringhe;
- pulizia dei mercati settimanali;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- servizio di sgombero neve;
- eliminazione delle discariche abusive su aree pubbliche.

**5. Servizi disponibili a pagamento**

La S.A.P. S.r.l. svolgerà in futuro anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino potrà



**S.A.P. S.r.l.**

richiedere direttamente. I servizi a pagamento che si sta pensando di introdurre consistono nella raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti.



## SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La S.A.P. S.r.l. per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

### **1.a Raccolta differenziata utenze domestiche – raccolta porta a porta**

Tipo di rifiuti	Comune	Frequenza di raccolta
Rifiuti indifferenziati	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Carta e cartone	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale
Plastica	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Lonate Pozzolo	2 volte a settimana
	Ferno	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale

### **1.b Raccolta differenziata utenze non domestiche – raccolta porta a porta**

Tipo di rifiuti	Tipo di raccoglitore	Modalità	Frequenza di raccolta (giorni lavorativi)
Rifiuti indifferenziati	Sacco viola / azzurro	Raccolta	Settimanale
Carta e cartone	Sciolta	Raccolta	Settimanale / quindicinale
Plastica	Sacco trasparente	Raccolta	Settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Bidone	Svuotamento	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Bidone	Svuotamento	Settimanale / quindicinale

### **2. Pulizia strade**

Modalità	Dove	Comune	Frequenza (giorni lavorativi)
Spazzamento meccanizzato	Zone centrali del comune	Ferno	Variabile da 2 volte alla settimana a 1 volta al mese (in base alla zona)
		Lonate Pozzolo	
	Aree mercato	Ferno	1 volta alla settimana
		Lonate Pozzolo	1 volta alla settimana
	Pulizia deiezioni animali	Ferno	A richiesta dell'ente locale
		Lonate Pozzolo	
	Raccolta siringhe	Ferno	A richiesta dell'ente locale



		Lonate Pozzolo	A richiesta dell'ente locale
Spazzamento manuale	Zone centrali del comune	Ferno	1-2 volte alla settimana
		Lonate Pozzolo	3-4 volte alla settimana
	Aree mercato	Ferno	1 volta alla settimana
		Lonate Pozzolo	1 volta alla settimana
	Parco giochi ed aree attrezzate per bambini	Ferno	Periodicità variabile
		Lonate Pozzolo	Periodicità variabile

## **SEZIONE V - TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI**

### **1. Tariffa del servizio**

Si rimanda a quanto stabilito dal Regolamento comunale del Comune di Ferno e del Comune di Lonate Pozzolo (disponibile sui relativi siti web).

### **2. Modalità di riscossione**

Sia nel comune di Lonate Pozzolo che nel comune di Ferno è il comune stesso che determina, applica e riscuote la tassa in autonomia.

Per informazioni

<http://www.comune.ferno.va.it> Ufficio Tributi - Tel. 0331 242271

<http://www.comune.lonatepozzolo.va.it>

La maggior parte dei cittadini è consapevole che la pulizia dell'ambiente e il decoro del proprio Comune dipendono sia dal proprio comportamento che dal senso civico degli altri.

Basta che un solo condomino non faccia la raccolta differenziata in modo corretto per far prendere la multa all'intero condominio. Inoltre, nel tempo, lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche un risparmio (meno tasse).

### **3. Qualità del servizio**

#### ***3.1 Strumenti standard di qualità del servizio***

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che SAP è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano.

#### ***3.2 Comportamento del personale***

Il personale di SAP. Srl è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.



### ***3.3 Collaborazione del cittadino***

Il cittadino può, tramite il suo comportamento, modificare sensibilmente il risultato finale del servizio fornito. Il contributo dell'utente, come ad esempio il corretto utilizzo dei contenitori per i rifiuti, è per l'azienda di importanza fondamentale.

Il cittadino collabora, inoltre, al miglioramento dell'ambiente in cui vive e all'immagine della città, attraverso una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata e al mantenimento della pulizia del suolo pubblico.

È attuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente sul nostro servizio tramite questionario, i cui risultati saranno analizzati per individuare spunti di miglioramento del nostro servizio.

### **4. Campagne di informazione e sensibilizzazione**

SAP si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione gli strumenti e i mezzi di comunicazione di seguito elencati:

- articoli sui periodici comunali
- giornate ecologiche
- incontri informativi

Maggiori informazioni sulle modalità organizzative sono disponibili presso l'ufficio relazioni con il pubblico.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet [www.sapservizi.it](http://www.sapservizi.it)

### **5. Validità della Carta**

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all'informazione. La carta ha validità triennale e va rivista e aggiornata, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.



**S.A.P. S.r.l.**

## 6. Modulo di reclamo

Spettabile  
S.A.P. S.r.l.  
Via Monte Santo, 18  
21015 Lonate Pozzolo – VA  
Telefono 0331-241066

e.mail [info@sapservizi.it](mailto:info@sapservizi.it)

Io sottoscritto/a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Esprimo il seguente reclamo

---

---

---

---

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo

- Via email al seguente indirizzo \_\_\_\_\_
- Con lettera al seguente indirizzo \_\_\_\_\_

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico. Tel \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**S.A.P. S.r.l.**

## **7. Modulo segnalazioni**

Spettabile  
S.A.P. S.r.l.  
Via Monte Santo, 18  
21015 Lonate Pozzolo – VA  
Telefono 0331-241066

e.mail [info@sapservizi.it](mailto:info@sapservizi.it)

Formulo il seguente suggerimento

---

---

---

---