



CITTÀ DI

# CANOSA DI PUGLIA

UNIONE ARO 2 BT PROVINCIA BARLETTA-ANDRIA-TRANI

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

# IGIENE URBANA

APPALTO 2012-2019

IN PROROGA 30 AGOSTO 2020

EDIZIONE 2020



2

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Dove trovarla

Principi di legge

3

**LA TUTELA DELL'UTENTE**

Organi di tutela

Reclami

3

**LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

4

**IL CONTRATTO IN ESSERE**

4

**L'IMPRESA APPALTATRICE**

Presentazione, il comportamento del personale

5

**I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI**

Porta a porta, porta a porta su prenotazione,

consegna presso il centro comunale di raccolta, consegna presso punti fissi

7

**IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI**

8

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

9

**I SERVIZI. PERSONALE, MEZZI, FORNITURE**

10

**MODULISTICA**

Suggerimenti

Reclamo

14

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

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

## DOVE TROVARLA

## PRINCÌPI DI LEGGE

La Carta dei servizi viene consegnata a ciascun utente dall'Impresa. La Carta può comunque essere richiesta e ritirata gratuitamente presso **il Servizio Ambiente del Comune di Canosa di Puglia**.

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune [www.comune.canosa.bt.it](http://www.comune.canosa.bt.it);
- dal sito dell'Impresa [www.andriacanosapulite.it](http://www.andriacanosapulite.it).

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

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

La formulazione della presente Carta dei servizi fa riferimento alla **deliberazione di Giunta della Regione Puglia n. 194 del 11 febbraio 2013**, nonché alla **Legge 24 dicembre 2007 n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato** (legge finanziaria 2008), che, all'articolo 2 comma 461, stabilisce quanto segue.

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

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

*B. consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*

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

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

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

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

# LA TUTELA DELL'UTENTE



Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a **A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde **800-16.66.54**. Sito internet: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).

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

- **ACU - Associazione Consumatori Utenti.** Andria (BT). Tel. 800-00955 o 0883-592225. Email [acupuglia@sedi.associazioneacu.org](mailto:acupuglia@sedi.associazioneacu.org);
- **Adiconsum.** Bari (sede regionale). Tel. 080-5246355. Email [bari@adiconsum.it](mailto:bari@adiconsum.it);
- **ADOC.** Bari (sede regionale). Tel. 080-5025248. Email [adocpuglia@adocnazionale.it](mailto:adocpuglia@adocnazionale.it);
- **ADUSBEF.** Trani (sportello locale). Tel. 088-3482037. Email [avv.norscia@libero.it](mailto:avv.norscia@libero.it);
- **ASSOCONSUM.** Bari (sede regionale). Tel. 335-5223685. Email [assoconsumpuglia@gmail.com](mailto:assoconsumpuglia@gmail.com);
- **Casa del Consumatore.** Barletta (sede regionale). Tel. 0883-536139. Email [puglia@casadelconsumatore.it](mailto:puglia@casadelconsumatore.it);

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

## RECLAMI



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

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

L'Utente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta, a mezzo fax o consegnando il reclamo al Comune e all'Impresa. Può farlo anche inviando un messaggio di posta elettronica.

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

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

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato sullo **stato di avanzamento** della pratica e i tempi ipotizzabili per la conclusione.

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

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

SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
<b>NUMERO TELEFONICO DELL'IMPRESA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informazioni su</b> servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico</li><li>• <b>Prenotazione ritiro</b> di alcune categorie di rifiuti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di telefono: <b>0883 642 498</b></li><li>• Giorni e orari: <b>dal lunedì al venerdì</b> ore 8.00-13.00 e ore 15.00-19.00, <b>il sabato</b> ore 8.00-12.00</li><li>• <b>Costo della telefonata:</b> in base a tariffazione applicata dal gestore</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Orario di disponibilità del servizio:</b> 49 ore settimanali</li><li>• <b>Tempo di attesa massimo:</b> 5 minuti</li></ul>
<b>SITO WEB E MAIL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni su: servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico;</li><li>• Servizi di prenotazione;</li><li>• Segnalazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sito: <a href="http://www.andriacanosapulite.it">www.andriacanosapulite.it</a></li><li>• Mail: <a href="mailto:canosa@impresasangalli.it">canosa@impresasangalli.it</a></li></ul>	

## LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



# L'IMPRESA APPALTATRICE



## IL CONTRATTO IN ESSERE



4

CARTA DEI SERVIZI

L'Impresa **Sangalli Giancarlo & C.** è una società a responsabilità limitata. L'Impresa ha sede a Monza (MB) in viale Enrico Fermi 35. I clienti dell'Impresa sono costituiti da Enti pubblici e Imprese industriali. Attualmente l'Impresa opera nelle seguenti regioni: Lombardia, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Marche e Puglia.

L'Impresa è iscritta alla C.C.I.A.A. di Monza Brianza - Lodi al N. MB-1137962 ed è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni: Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti – sezione regione Lombardia al n. MI0527OS ai sensi del D.M. 406 del 11.12.2000 nelle categorie: 1A (compresi spazzamento meccanizzato e gestione centri di raccolta), 4B, 5C, 8B e 10A Classe E.

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

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

L'Impresa è affidataria dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti, di pulizia del suolo pubblico e accessori sul territorio comunale di cui al Contratto di servizio **Rep n. 5 del 27 giugno 2012**, registrato a Barletta Rep. n. 3893 serie 3<sup>a</sup> del 5 luglio 2012, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica aggiudicata con Determinazione Dirigenziale **n. 15 del 15 marzo 2012**.

Il contratto è riferito a periodo **dal 1° settembre 2012 al 30 agosto 2019**, ma **l'Impresa opera nel Comune di Canosa di Puglia a partire dal 1° ottobre 2016** a seguito di **atto di modifica di RTI Rep n. 2568 e n. 1884 del 4 aprile 2017**, ad eccezione della gestione della piattaforma/centro comunale di Contrada Lama dei Fichi rimasta in capo ad Ecolife s.r.l.

Il contratto è depositato presso:

- la sede dell'Unione ARO 2 BT (Andria, via Giovanni Bovio 14);
- la sede centrale dell'Impresa.

**Il corrispettivo del contratto** è pari all'importo annuo di **€ 2.260.963,48** oltre IVA, corrisposto mediante canoni mensili e sottoposto a revisione periodica di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006.

## COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

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

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

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

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

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

# I SERVIZI

## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

### IL PORTA A PORTA

Per raccolte **porta a porta** si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta. Come da propria proposta tecnica e da contratto con il Comune, l'Impresa ha organizzato il servizio di raccolta porta a porta del secco residuo suddividendo il territorio comunale in tre zone nelle quali, pur con la stessa frequenza di ritiro dei rifiuti (numero di giorni/settimana), i giorni di ritiro sono differenti.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>UMIDO</b> Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 4 giorni/settimana. Per <b>utenze non domestiche</b> (grandi produttori con esigenze particolari), 7 giorni/settimana	<b>Per interno:</b> bio/pattumiere aerate marroni da 10 litri e sacchetti biodegradabili a perdere da 10 litri. <b>Per esterno:</b> mastelli marroni da 25 litri o bidoni marroni da 240 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>CARTA E CARTONE</b> Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili)	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana. Per <b>utenze non domestiche</b> (grandi produttori con esigenze particolari), 6 giorni/settimana	<b>Per esterno:</b> sacchi da 60 litri trasparenti o bidoni da 240-360 litri grigi con coperchi blu o roller (per le utenze non domestiche)

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>VETRO</b> Imballaggi in vetro. Bicchieri e piccoli cocci di vetro	Servizio riservato alle <b>utenze non domestiche</b> (grandi produttori con esigenze particolari): ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 3 giorni/settimana	<b>Per esterno:</b> bidoni verdi da 240 litri

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>IMBALLAGGI DI PLASTICA E DI METALLO , TETRAPAK</b> Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori similari come piatti e bicchieri di plastica, imballaggi metallici (lattine, scatolette) e imballaggi in TetraPak	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana. Per <b>utenze non domestiche</b> (grandi produttori con esigenze particolari), 3 giorni/settimana	<b>Per esterno:</b> sacchi da 110 litri semitrasparenti di tonalità gialla

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>RIFIUTI SECCHI RESIDUI</b> Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 2 giorni/settimana. Per <b>utenze non domestiche</b> (grandi produttori con esigenze particolari), 6 giorni/settimana	<b>Per esterno:</b> sacchi da 110 litri semitrasparenti di tonalità grigia o bidoni grigi da 360 litri o cassonetti grigi da 1.100 litri

## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

### IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE o A RICHIESTA



### LA CONSEGNA PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA



### LA CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



6

CARTA DEI SERVIZI

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

Il ritiro può essere prenotato chiamando il numero verde **0883 642 498** o inoltrando la richiesta mediante form sul sito [www.andriacanosalite.it/prenotazione-servizi](http://www.andriacanosalite.it/prenotazione-servizi)

**Per il ritiro di pannolini/pannoloni** il servizio è a richiesta e prevede l'iscrizione a un elenco di utenze abilitate.

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI AMMESSI non forniti dall'Impresa
<b>VERDE DA GIARDINI</b> Ramaglie, fogliame, erba da manutenzione di verde privato	Ritiro a domicilio nei giorni di mercoledì e sabato	<b>Per esterno:</b> sacchi di polietilene (peso massimo del materiale alla consegna: 26 kg a sacco)

MATERIALE	SPECIFICHE RACCOLTA
<b>RIFIUTI INGOMBRANTI GRANDI E PICCOLI R.A.E.E.</b> Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici	<b>Servizio A PRENOTAZIONE riservato alle sole utenze domestiche.</b> <b>Tempo massimo di attesa dalla prenotazione:</b> 15 giorni. <b>Giorni di effettuazione del ritiro:</b> mercoledì e sabato. <b>Esposizione dei rifiuti:</b> davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta

MATERIALE	MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Impresa
<b>PANNOLINI / PANNOLONI</b> Servizio <b>A RICHIESTA</b> riservato alle utenze domestiche	Ritiro presso il domicilio, con frequenza pari a 6 giorni/settimana	<b>Per esterno:</b> mastelli grigi con coperchio blu da 50 litri

Il **Centri di raccolta comunali** sono in via San Paolo e in contrada Lama dei Fichi. L'accesso è consentito alle sole utenze residenti/domiciliate nel territorio comunale. ORARI DI APERTURA:

- **via San Paolo. Da ottobre a maggio**, dal lunedì al sabato, ore 15:00-18:00. **Da giugno a settembre**, dal lunedì al sabato, ore 15:00-19:00;
- **contrada Lama dei Fichi. Da ottobre a maggio**, dal lunedì al sabato, ore 7:00-19:00. **Da giugno a settembre**, dal lunedì al sabato ore 7:00-21:00, domenica 7:00-12:00.

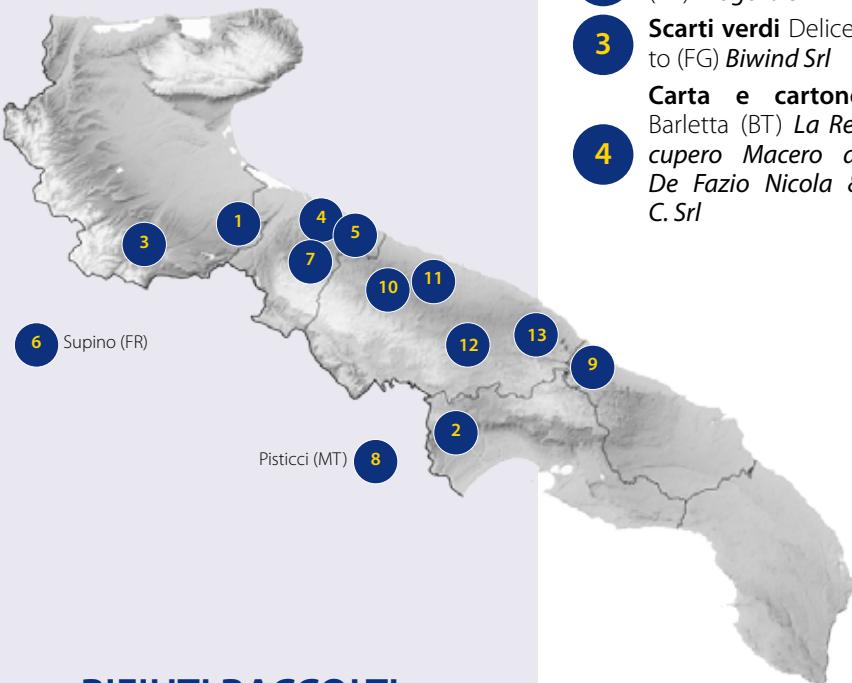
TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA
Verde da giardini privati
Carta e cartone
Imballaggi in vetro
Imballaggi in plastica e in metallo
Rifiuti ingombranti
Grandi e piccoli R.A.E.E. <b>solo CCR Lama dei Fichi</b>
Rifiuti tossici-infiammabili (sui cui contenitori sono apposti simboli di pericolosità)
Pile e batterie <b>solo CCR Lama dei Fichi</b>
Farmaci scaduti
Accumulatori di automobile, oli di motore (da privati) <b>solo CCR Lama dei Fichi</b>

Questi rifiuti si mettono nei **contenitori posti in luoghi pubblici**.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA
Imballaggi in vetro. Raccolta effettuata con campane stradali
Pile e batterie. Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile
Farmaci scaduti. Contenitori a diretto contatto con il farmaco (esclusi i contenitori complementari, ovvero non a diretto contatto con il farmaco)
Rifiuti tossici-infiammabili (sui cui contenitori sono apposti simboli di pericolosità)

DI IGIENE URBANA A CANOSA DI PUGLIA  
I SERVIZI LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

# IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI



## RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Totale rifiuti urbani</b>	<b>49.853</b>	<b>46.581</b>	<b>42.407</b>	<b>39.125</b>	<b>39.125</b>	<b>40.885</b>	<b>43.258</b>	<b>42.051</b>	<b>42.417</b>
Totale raccolta differenziata	43.004	41.726	31.451	13.510	13.510	14.201	14.749	15.377	17.696
Secco residuo - Indifferenziato	6.849	4.855	10.956	25.615	25.615	26.684	28.509	26.674	24.721
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>13,7%</b>	<b>10,4%</b>	<b>25,8%</b>	<b>65,5%</b>	<b>65,5%</b>	<b>65,3%</b>	<b>65,9%</b>	<b>63,4%</b>	<b>58,3%</b>

### Parziali raccolta differenziata

Umido	12	34	4.302	12.632	12.632	12.377	12.094	11.251	10.782
Vetro	371	366	805	1.480	1.480	1.866	1.926	1.938	1.979
Carta e cartone	4.675	2.508	3.053	4.627	4.627	4.571	4.431	3.798	3.475
Multimateriale	553	601	1.378	2.510	2.510	2.047	2.447	2.442	4.010
Ingombranti e RAEE	208	228	172	1.838	1.838	2.051	2.450	2.601	1.267
Altre raccolte differenziate	1.030	1.118	1.246	2.529	2.529	3.773	5.161	4.644	3.209

## RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2020	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Totale rifiuti urbani</b>	<b>456,4</b>	<b>450,7</b>	<b>429,8</b>	<b>435,2</b>	<b>435,2</b>	<b>448,2</b>	<b>423,7</b>	<b>411,8</b>	<b>434,6</b>
Totale raccolta differenziata	56,6	56,4	123,7	299,7	299,7	315,9	285,4	264,9	256,3
Secco residuo - Indifferenziato	399,9	394,4	306,1	135,5	135,5	132,3	138,3	147,0	178,3

### Parziali raccolta differenziata

Umido	0,1	0,3	43,0	125,7	125,7	123,2	120,5	112,7	108,2
Vetro	3,7	3,7	8,0	14,7	14,7	18,6	19,2	19,4	19,9
Carta e cartone	46,7	25,1	30,5	46,0	46,0	45,5	44,2	38,0	34,9
Multimateriale	5,5	6,0	13,8	25,0	25,0	20,4	24,4	24,5	40,2
Ingombranti e RAEE	2,1	2,3	1,7	18,3	18,3	20,4	24,4	26,0	12,7
Altre raccolte differenziate	10,3	11,2	12,4	25,2	25,2	37,6	51,4	46,5	32,2

7

CARTA DEI SERVIZI

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

# I SERVIZI LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO



Lo spazzamento meccanico e manuale viene effettuato in orario mattutino (ore 5:00-11:30) secondo gli schemi seguenti.

## SPAZZAMENTO MECCANIZZATO-MANUALE

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

## SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

**Descrizione del servizio:** pulizia solo meccanizzata (impiego autospazzatrice aspirante).

AMBITO	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
Centro storico, vie principali	MEC - MAN	MAN					
Centro urbano	MEC - MAN	MEC - MAN	MAN-MEC	MEC - MAN	MEC - MAN	MEC - MAN	
Fascia esterna	MEC	MEC	MEC	MEC	MEC	MEC	
Loconia	MEC			MEC			

## SERVIZI ACCESSORI

**Sull'intero territorio comunale:** svuotamento cestini gettacarta, rimozione rifiuti abbandonati.

# IL PERSONALE, GLI AUTOMEZZI, LE FORNITURE

## PERSONALE

NR. E INQUADRAMENTO	MANSIONI
nr. 1 capocentro	coordinamento generale, rapporti con l'Amministrazione comunale
nr. 1 impiegati	di supporto operativo e amministrativo al centro di servizio
nr. 27 operatori effettivi	svolgimento dei servizi sul territorio comunale

## AUTOMEZZI ADIBITI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

NR.	TIPOLOGIA
nr. 7	autocompattatori a caricamento posteriore
nr. 5	autocarri con vasca e costipatore
nr. 6	autocarri con vasca

## AUTOMEZZI ADIBITI ALLA PULIZIA DEL SUOLO

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	autospazzatrici di grande portata
nr. 1	autospazzatrici di media portata
nr. 5	autocarri con vasca

## AUTOMEZZI DI SUPPORTO

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	automezzi per trasporto container
nr. 1	automezzi lavacassonetti
nr. 1	automezzi portacontainer con gru a ragno
nr. 1	autovetture di servizio

## FORNITURE A PERDERE E CESTINI GETTARIFIUTI

PEZZI	TIPOLOGIA
11.100	pattumiere aerate per interno, capienza unitaria 10 litri
7.500	mastelli per esterno, capienza unitaria 60 litri
7.300	mastelli per esterno, capienza unitaria 25 litri
2.500	bidoni carrellati, capienza unitaria 240-360 litri
500	mastelli per esterno, capienza unitaria 50 litri (pannolini)
20	cassonetti, capienza unitaria 1.100 litri
60	cestini stradali gettarifiuti

## ATTREZZATURE

PEZZI	TIPOLOGIA
2.500.000	sacchetti biodegradabili (raccolta dei rifiuti umidi), capienza unitaria 10 litri
1.600.000	sacchi in polietilene (raccolta imballaggi in plastica/metallo e secco residuo), capienza unitaria 110 litri
390.000	sacchi in polietilene (raccolta carta), capienza unitaria 60 litri

## **INVIARE A**

(una sola tra le seguenti opzioni)

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

**Via telefax:** compilare il modulo  
e spedirlo ai numeri  
**0883 66 10 05** (Comune)  
**e 039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi **ufficio.ambiente@pec.comune.canosa.bt.it** e **unione@unionearo2bt.it** e **suggerimenti@impresasangalli.it**

## **PRIVACY POLICY**

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

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

(indicare un recapito telefonico  
se si vuole essere contattati)

Spett.le

COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. UFFICIO AMBIENTE

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

Spett.le

UNIONE ARO 2 BT

Via Giovanni Bovio 14 - 76123 Andria (BT)

Spett.le

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.

Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/o NOME E COGNOME

Esprimo il seguente suggerimento:

data

firma

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

data

firma

## INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

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

**Via telefax:** compilare il modulo e spedirlo ai numeri  
**0883 66 10 05** (Comune)  
**e 039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi  
**ufficio.ambiente@pec.comune.canosa.bt.it**  
e **unione@unionearo2bt.it**  
e **reclami@impresasangalli.it**

## PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

Spett.le

## COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. UFFICIO AMBIENTE

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

Spett.le

## UNIONE ARO 2 BT

Via Giovanni Bovio 14 - 76123 Andria (BT)

Spett.le

## IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.

Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/o NOME E COGNOME

Esprimo il seguente reclamo:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata:

via posta al numero

via telefax al numero

con lettera al seguente indirizzo

data

firma

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

data

firma

## INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

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

**Via telefax:** compilare il modulo e spedirlo ai numeri  
**0883 66 10 05** (Comune)  
**e 039 83 46 02** (Impresa)

**Via posta elettronica:** compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi  
**ufficio.ambiente@pec.comune.canosa.bt.it**  
e **unione@unionearo2bt.it**  
e **customer@impresasangalli.it**

## PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

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

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

## ANAGRAFICHE

Spett.le

## COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA. UFFICIO AMBIENTE

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

Spett.le

## UNIONE ARO 2 BT

Via Giovanni Bovio 14 - 76123 Andria (BT)

Spett.le

## IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.

Viale Enrico Fermi 35 - 20900 Monza (MB)

## Nome e cognome

### Genere

A Femmina

B Maschio

### Fascia di età

A 18-24 anni

B 25-64 anni

C 65 anni e più

### Titolo di studio

A Laurea o superiore

B Scuola superiore

C Altro

### Professione

A Casalinga/o

B Studentessa-Studente

C Operaia/o

D Impiegata/o

E Artigiana/o

F Commercianti

G Imprenditrice-Imprenditore

H Pensionata/o

I Altro

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

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

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

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

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

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

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

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

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

A Molto

B Abbastanza

C Poco

D Per nulla

## SULLA PULIZIA DEL SUOLO

## SUI SERVIZI IN GENERE

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

- A** Genitori      **B** Figli      **C** Nonni      **D** Collaboratori dom.

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

- A** Sempre      **B** Spesso      **C** Talvolta      **D** Raramente      **E** Mai

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

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

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

- A** Chiamando il numero verde      **B** Visitando il portale web  
**C** Con il telefonino, tramite la web app Sangalli      **D** Chiamando il Comune

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

- A** Molto      **B** Abbastanza      **C** Poco      **D** Per nulla

**Che servizio ha richiesto?**

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

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

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

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

- A** Sì      **B** No

**Ha riscontrato cortesia e disponibilità?**

- A** Molto      **B** Abbastanza      **C** Poco      **D** Per nulla

**SULLE EVENTUALI DIFFICOLTÀ** →

→ **SUI SERVIZI DI CONTATTO**

→ **SUGLI ADDETTI AI SERVIZI**



CITTÀ DI  
**CANOSA DI PUGLIA**  
UNIONE ARO 2 BT PROVINCIA BARLETTA-ANDRIA-TRANI



SERVIZI DI  
**IGIENE URBANA**

CONTATTI



(a tariffazione secondo operatore).

Attivo dal lunedì al venerdì ore 8:00-13:00 e 15:00-19:00, il sabato ore 8:00-12:00



**Comune** protocollo@pec.comune.canosa.bt.it  
**Impresa Sangalli** canosa@impresasangalli.it



**Comune** www.comune.canosa.bt.it  
**Portale** www.andriacanosapulite.it