



**Broni Stradella Pubblica S.r.l.**

Via Nazionale 53  
27049 Stradella (PV)

# **CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA**

| <b>Nome Documento</b>                   | <b>Codice Documento</b> |
|---|-------------------------|
| <b>Carta Servizi Igiene Urbana</b>      | <b>C.SERV.</b>          |
| <b>Revisione</b>                        | <b>Data</b>             |
| <b>Approvata dal CdA del 12/06/2020</b> | <b>10 giugno 2020</b>   |

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| PREMESSA.....  | 3  |
| 1. L'AZIENDA .....   | 3  |
| 1.1 Certificazioni.....  | 4  |
| 1.2 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di Broni Stradella Pubblica srl.....         | 4  |
| 2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....   | 5  |
| 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....  | 7  |
| 3.1 Continuità e regolarità del servizio .....                                       | 8  |
| 3.2 Tutela ambientale.....   | 8  |
| 3.3 Comportamento e formazione del personale .....                                   | 8  |
| 3.4 Accessibilità alle informazioni .....  | 9  |
| 3.5 Reclami .....  | 9  |
| 3.6 Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite. .... | 9  |
| 3.7 Calendarizzazione del servizio. ....   | 10 |
| 4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....   | 10 |
| 4.1 Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate .....                 | 10 |
| 4.2 Servizio di spazzamento e lavaggio .....   | 11 |
| 4.3 Piattaforma ecologica di Stradella .....   | 11 |
| 5 LA TUTELA .....  | 14 |
| 6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....   | 14 |

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri de 27 gennaio 1994, che fissa i principi ai quali le società devono uniformarsi nell'erogazione dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani 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 dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti non solo del Committente del servizio ma dei cittadini/utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl mediante contratto, e si applica alle seguenti attività ove previste dai contratti di servizio:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- Raccolte differenziate;
- Gestione piattaforma ecologica;
- Avviamento a recupero o a smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- Pulizia stradale meccanizzata e manuale.

In ogni Comune servito, Broni Stradella Pubblica srl stipula un contratto di servizio con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono stabiliti impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e Broni Stradella Pubblica srl. Essa è lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal servizio e allo stesso tempo, controlla che gli impegni siano rispettati.

### **1. L'AZIENDA**

Broni Stradella Pubblica srl, con sede legale in via Nazionale 53 a Stradella (PV) è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi pubblico locali , in modalità in house providing.

## **1.1 Certificazioni**

Broni Stradella Pubblica srl è società certificata per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001, ambiente secondo le norme UNI EN ISO 14001 e sicurezza secondo le norme OHSAS 18001.

## **1.2 Politica Qualità Ambiente Sicurezza di Broni Stradella Pubblica srl**

Broni Stradella Pubblica srl è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia. Broni Stradella Pubblica srl fornisce alle comunità locali i servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

I servizi sono forniti da Broni Stradella Pubblica srl secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, Broni Stradella Pubblica srl presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale. In particolare, Broni Stradella Pubblica srl si avvale di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, conforme agli standard internazionali di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001), basato sui seguenti elementi fondamentali:

- soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali, come elemento caratterizzante della propria attività: Broni Stradella Pubblica srl si impegna all'adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per

quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;

- valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- destinazione di risorse adeguate per il reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente e sicurezza ed adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema;
- progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I servizi pubblici erogati da Broni Stradella Pubblica srl sono ispirati al principio di eguaglianza dei clienti ed imparzialità di trattamento dei clienti stessi.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

### **Continuità e regolarità**

Costituisce impegno prioritario di Broni Stradella Pubblica srl garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ordinanze).

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in

modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Broni Stradella Pubblica srl interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

### **Rispetto delle normative ed onestà**

Broni Stradella Pubblica srl s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### **Tutela dell'ambiente**

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia e al recupero energetico, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

### **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e i Comuni soci hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. I Comuni hanno il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione ai Comuni con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

### **Riduzione dei rifiuti**

Broni Stradella Pubblica srl s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

### **Partecipazione**

Il cliente ha titolo di richiedere a Broni Stradella Pubblica srl le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Broni

Stradella Pubblica srl individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale.

### **Cortesia**

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **Efficacia ed efficienza**

Broni Stradella Pubblica srl è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Ogni anno Broni Stradella Pubblica srl stabilisce obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Miglioramento della percentuale di recupero di materia ed energia
- Riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Broni Stradella Pubblica srl pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

## **3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Broni Stradella Pubblica srl ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio di igiene urbana. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono costituiti da:

- A) Continuità e regolarità del servizio;
- B) Tutela ambientale;
- C) Comportamento e formazione del personale;
- D) Accessibilità alle informazioni;

E) Reclami

F) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite;

G) Calendarizzazione del servizio

### **3.1 Continuità e regolarità del servizio**

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di raccolta rifiuti. Per questo scopo Broni Stradella Pubblica srl si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Broni Stradella Pubblica srl mette a disposizione un servizio di ricezione delle chiamate dei clienti che risponde al seguente numero verde: 800.550.335, in merito a problematiche relative alla continuità e regolarità del servizio.

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Broni Stradella Pubblica srl si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- Creare il minor disagio possibile all'utenza, durante lo svolgimento dei servizi;
- Mantenere lo stato di efficienza dei contenitori;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

### **3.2 Tutela ambientale**

Broni Stradella Pubblica srl promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materiali) od utilizzo per produzione di energia, e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente.

Broni Stradella Pubblica srl provvede al monitoraggio continuo ed al miglioramento progressivo delle quantità delle materiali raccolti in modo differenziato.

### **3.3 Comportamento e formazione del personale**

Il personale che opera per Broni Stradella Pubblica srl è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.



### **3.4 Accessibilità alle informazioni**

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Broni Stradella Pubblica srl utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- a) Numero verde: tel. 800.550.335;
- b) comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- c) campagne promozionali e materiale informativo;
- d) indirizzo mail: [info.raccolta@bronistradellapubblica.it](mailto:info.raccolta@bronistradellapubblica.it);
- e) siti internet [www.bronistradellapubblica.it](http://www.bronistradellapubblica.it)

Broni Stradella Pubblica srl comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax, o per e-mail consegnando il reclamo agli sportelli aziendali. 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 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, Broni Stradella Pubblica srl comunica l'esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta Broni Stradella Pubblica srl deve indicare 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.

### **3.5 Reclami**

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda.

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

- Numero verde: 800.550.335;
- Mail all'indirizzo: [info.raccolta@bronistradellapubblica.it](mailto:info.raccolta@bronistradellapubblica.it);
- Lettera all'indirizzo: Broni Stradella Pubblica srl, via Nazionale 53, 27049 Stradella (PV).

### **3.6 Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio erogato, Broni Stradella Pubblica srl effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, a mezzo interviste a campione, per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto ed alla qualità del servizio, in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

### **3.7 Calendarizzazione del servizio.**

Broni Stradella Pubblica srl si impegna ad effettuare il servizio con le tempistiche indicate nel calendario specificatamente predisposto per ciascun Comune gestito.

## **4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Broni Stradella Pubblica srl fornisce un servizio regolare e senza interruzioni, secondo il contratto di servizio stipulato con il Comune. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore o per cause impreviste ed imprevedibili.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, Broni Stradella Pubblica srl 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.

Di seguito viene illustrato nel dettaglio come sono organizzate le attività del servizio.

### **4.1 Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate**

Nei comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl è diffuso sia il sistema di raccolta domiciliare porta a porta, mediante idonei contenitori, secondo diverse modalità e frequenza di svuotamento, sia la raccolta a cassonetti stradali.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di lavaggio periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sia domiciliare che stradale, ovvero:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche;
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche;
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare o attraverso cassoni stradali dedicati secondo i luoghi)
- frazione verde (a titolo esemplificativo, sfalci e potature) per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
- pannolini e pannoloni (raccolta di prossimità);
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);

- pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);
- fornitura di contenitori scarrabili e attrezzature per lo svolgimento dei servizi di raccolta occasionale;
- rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- manutenzione e sostituzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi;

#### **4.2 Servizio di spazzamento e lavaggio**

Nello specifico, la pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

#### **4.3 Piattaforma ecologica di Stradella**

Per ogni tipologia di rifiuto Broni Stradella Pubblica srl mette a disposizione la propria Piattaforma ecologica sita in località Gioiello, via Zaccagnini s/n Stradella (PV): il cittadino, dietro presentazione di documento d'identità, potrà conferire **gratuitamente** le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente.

#### **Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica**

Alla Piattaforma Ecologica possono essere portati, in forma gratuita e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio o mezzi noleggiati mediante le apposite agenzie di locazione, le seguenti tipologie di rifiuti:

- Rifiuti urbani misti;
- Carta e cartone;
- Vetro;
- Lattine in alluminio;
- Contenitori a banda stagnata
- (contenitori in metallo/latta per conserve alimentari, pelati, tonno cc.);
- Bottiglie e flaconi in plastica;
- Materiale legnoso (legname, cassette e mobilio);
- Residui di potature, sfalci erba e fogliame;
- Materiale in ferro;
- Frigoriferi e congelatori;
- Televisori, computer e monitor Cartucce e Toner per stampanti;

- Lavatrici, lavastoviglie e boiler.
- Pneumatici;
- Vernici
- Pile esaurite;
- Farmaci scaduti e/o avariati;
- Accumulatori e batterie esauste;
- Oli alimentare e minerale;
- Materiali inerti da demolizione
- Ingombranti;
- Bombolette spray (TFX).

### **Chi può utilizzare la Piattaforma Ecologica**

I cittadini dei Comuni nei quali Broni Stradella Pubblica srl gestisce il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti.

Le imprese che svolgono attività sui territori gestiti da Broni Stradella Pubblica srl previe: specifica autorizzazione, attestazione di autorizzazione al trasporto rifiuti e apposito formulario che evidenzia il luogo di produzione del rifiuto.

### **Orari di apertura al pubblico:**

dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle ore 16.30 il martedì e il venerdì.

Eventuali variazioni saranno opportunamente comunicate agli utenti e pubblicate sul sito aziendale.

### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

#### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

#### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori.

#### **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti provenienti da sfalci e potature (frazione verde) per tutte le utenze domestiche del territorio comunale a mezzo svuotamento idonei contenitori e ceste.

#### **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE**

Il servizio consisterà nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione. In generale, saranno considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.). Il servizio consisterà nella raccolta presso il domicilio, previo prenotazione a cura dell'utente, al n. 0385.245452 (n.3 pezzi cad. utenza) e/o previo appuntamento presso il Comune di residenza.

#### **Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci**

Conferimento a cura dell'utenza in idonei contenitori stradali.

#### **Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico (spazzamenti)**

Il servizio comprenderà lo spazzamento meccanizzato, la pulizia, l'eventuale lavaggio del suolo pubblico o del suolo soggetto ad uso pubblico ed il successivo trasporto presso gli impianti di trattamento, smaltimento, recupero.

Broni Stradella Pubblica srl si impegnerà ad evitare, per quanto possibile, intralci alla circolazione stradale e disturbo alla quiete pubblica e ad usare tutti gli accorgimenti per evitare il sollevamento di polveri e/o l'ostruzione dei fori delle caditoie stradali.

## **5 LA TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo per reclami/segnalazioni predisposto da Broni Stradella Pubblica srl e disponibile presso gli uffici Broni Stradella Pubblica srl ovvero scaricabile da sito internet.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

## **6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nei precedenti paragrafi. Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.