



IMPRESA
Sangalli Giancarlo & C.
SERVIZI AMBIENTALI



COMUNE DI
FORMELLO
CITTÀ METROPOLITANA ROMA CAPITALE

CARTA DELLA **QUALITÀ DEI SERVIZI**

IGIENE URBANA

APPALTO 2020-2027

EDIZIONE FEBBRAIO 2025



2

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Dove trovarla

Principi di legge

3

LA TUTELA DELL'UTENTE

Organi di tutela

Reclami

Comportamento del Personale

4

IL CONTRATTO IN ESSERE

4

L'IMPRESA APPALTATRICE

5

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI

5

I SERVIZI. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Porta a porta, porta a porta su prenotazione, a consegna presso punti fissi,
consegna presso isola ecologica itinerante

7

Il destino dei rifiuti urbani

8

I SERVIZI. LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

9

I SERVIZI. PERSONALE, MEZZI, FORNITURE

10

MODULISTICA

Suggerimenti

Reclamo

12

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

1

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A **FORMELLO**
SOMMARIO

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



DOVE
TROVARLA

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 viene consegnata a ciascun utente dall'Impresa.

La Carta può comunque essere richiesta e ritirata gratuitamente presso gli uffici del **Servizio Ambiente del Comune**.

La Carta può essere scaricata online:

- dal sito del Comune www.comune.formello.rm.it,
- dal sito dell'Impresa www.formellopulita.it.

PRINCIPI
DI LEGGE



I **rapporti tra i cittadini e l'Impresa** sono basati sui principi di uguaglianza 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 **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 para-*

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.

metri 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.*

Altri riferimenti:

- delibere **CiVIT (Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche)** n. 88/2010 *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* e n. 3/2012 *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- Decreto legislativo n. 33/2013 *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*.

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;
- alla **Camera regionale di conciliazione** istituita dalla Regione Lazio presso l'Istituto regionale di Studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo". Sede distaccata di Frosinone: viale Giuseppe Mazzini, 133. Telefono: **0775/851244-851245**.

Per chi intende avvalersi delle **Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti**, quelle iscritte nel Registro Regionale dei Consumatori e degli Utenti del Lazio (anno 2019) sono:

- **A.E.C.I. LAZIO**. Telefono: **06-4510914**. Sito internet: www.aecilazio.it. Email: laazio@euroconsumatori.eu;
- **ADOC ROMA E LAZIO**. Telefono: **06-4820220**. Sito internet: www.adocnazionale.it. Email: romalazio@adocnazionale.it;
- **ADUSBEF**. Telefono: **06-4818632/3**. Sito internet: www.adusbef.it. Email: info@adusbef.it;
- **ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTOGIOVANI**. Telefono: **06-6633702**. Sito internet: www.centogiovani.it. Email: info@centogiovani.it;
- **ASSO-CONS-ITALIA**. Telefono: **0773-240947**. Sito internet: www.assoconsitalia.it. Email: assoconsitalia@gmail.com;
- **ASSO-CONSUM**. Telefono: **06-45553975**. Sito internet: www.asso-consum.it. Email: assoconsum@gmail.com;

- **ASSOUTENTI LAZIO**. Telefono: **06-6833617**. Sito internet: www.assoutenti.it/lazio. Email: segreteria@assoutenti.it;
- **CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS**. Telefono: **06-3729924**. Sito internet: www.lazio.cittadinanzattiva.it. Email: cittadinanzattiva.lazio@gmail.com;
- **CODACONS**. Telefono: **06-3728667**. Sito internet: www.codacons.it. Email: ufficiolegale@codacons.org;
- **CODICI LAZIO**. Telefono: **06-5571996**. Sito internet: www.codici.org. Email: segreteria.sportello@codici.org;
- **CONFCONSUMATORI LAZIO**. Telefono: **06-86326449**. Sito internet: confconsumatorilazio.jimdo.com. Email: confconsumatori.roma@tiscali.it;
- **FERECONSUMATORI LAZIO**. Telefono: **06-44340366**. Sito internet: www.federconsumatori.lazio.it. Email: romalazio@federconsumatori.lazio.it;
- **KONSUMER ITALIA**. Telefono: **06-89020610**. Sito internet: www.konsumer.it. Email: info@konsumer.it;
- **LEGA CONSUMATORI REGIONE LAZIO**. Telefono: **06-5122630**. Sito internet: www.legaconsumatorilazio.it. Email: legaconsumatorilazio@gmail.com;
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MDC LAZIO**. Telefono: **06-4881891**. Sito internet: www.mdclazio.it. Email: laazio@mdc.it;
- **U.DI.CON**. Telefono: **06-77250783**. Sito internet: www.udicon.org. Email: info@udicon.org;
- **UNIONE GENERALE CONSUMATORI UGCONS**. Telefono: **800.100.575**. Sito internet: www.ugcons.it. Email: info@ugcons.it.



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.

LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI



SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
NUMERO TELEFONICO DELL'IMPRESA <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico • Prenotazione ritiro di alcune categorie di rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di telefono: 800-887.811 • Giorni e orari: dal lunedì al sabato, ore 8.00-14.00 • Costo della telefonata: gratuita da telefono fisso, in base a tariffazione applicata dal gestore da telefono mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Orario di disponibilità del servizio: 36,0 ore settimanali • Tempo di attesa massimo: 5 minuti
SITO WEB E MAIL <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su: servizi di raccolta dei rifiuti e pulizia del suolo pubblico; • Servizi di prenotazione; • Segnalazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito: www.impresasangalli.it • Mail: formello@impresasangalli.it 	

L'IMPRESA APPALTATRICE



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. MI052705 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.

IL CONTRATTO IN ESSERE



L'Impresa è affidataria dei *servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilabili ed ingombranti sul territorio comunale* di cui al **Contratto di servizio del 20 settembre 2020, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica** indetta dal Comune di Formello e **aggiudicata con determinazione n°1393 del 7.9.2020 mediante scorrimento della graduatoria originaria di gara.**

Il contratto ha durata 20 settembre 2020 al 28 febbraio 2027 ed è depositato presso:

- la Sede comunale;
- la Sede centrale dell'Impresa.

Il corrispettivo del contratto è pari, per l'intera durata del servizio, all'importo di € 11.122.852,34 oltre IVA, corrisposto mediante canoni mensili.

COMPORAMENTO 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 **cortesìa** 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.



4

CARTA DEI SERVIZI

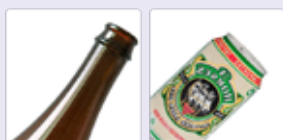
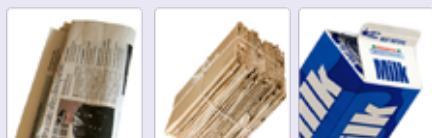
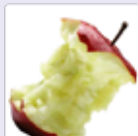
DI IGIENE URBANA A FORMELLO
IL CONTRATTO

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. La raccolta porta a porta può richiedere la prenotazione del servizio.

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Azienda
UMIDO Scarti di cibo biodegradabili e compostabili e piccoli scarti verdi domestici	Ritiro a domicilio con frequenza pari a 3 giorni ogni settimana	Per interno, famiglie: sacchetti biodegradabili a perdere da 10 litri. Per esterno: mastelli marroni da 40 litri, bidoni marroni da 120/240 litri

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Azienda
CARTA Imballaggi in carta, cartone e materiali cartacei (giornali e simili), imballaggi in TetraPak	Ritiro a domicilio con frequenza pari a giorni/settimana: • 1 per le utenze domestiche • 2 per le utenze non domestiche	Per esterno: mastelli verdi da 40 litri, bidoni/cassonetti verdi da 120/240/660 litri

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Azienda
VETRO-METALLO Imballaggi in vetro, bicchieri e piccoli cocci di vetro. Imballaggi metallici (lattine, scatolette)	Ritiro a domicilio con frequenza pari a 1 giorno ogni settimana	Per esterno: mastelli verdi da 40 litri, bidoni/cassonetti verdi da 120/240/660 litri

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Azienda
PLASTICA Imballaggi in plastica di diversa tipologia e contenitori simili	Ritiro a domicilio con frequenza pari a 2 giorni ogni settimana	Per esterno: mastelli verdi da 40 litri, bidoni/cassonetti verdi da 120/240/660 litri

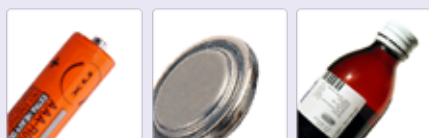
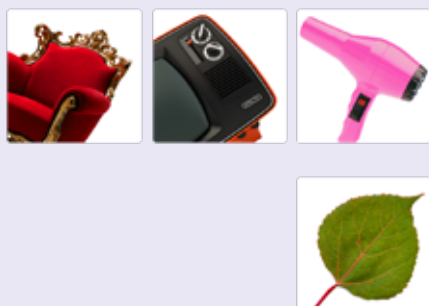
MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI forniti dall'Azienda
INDIFFERENZIATO Oggetti di varia natura non recuperabili e non pericolosi	Ritiro a domicilio con frequenza pari a 1 giorno ogni settimana	Per esterno: mastelli verdi da 40 litri, bidoni/cassonetti verdi da 120/240/660 litri. I contenitori verdi sono dotati di seniore TAG-RFID , che consente la registrazione puntuale degli svuotamenti (rilevamento per singola utenza)

MATERIALE	FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI non forniti dall'Azienda
PANNOLINI/PANNOLONI Servizio riservato alle sole utenze domestiche . Per fruirne, occorre registrarsi all'elenco delle utenze abilitate chiamando il numero verde	Ritiro a domicilio con frequenza pari a 4 giorni ogni settimana	Per esterno: sacchetti di polietilene

IL PORTA A PORTA SU PRENOTAZIONE



LA CONSEGNA PRESSO PUNTI FISSI



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 **800 887 811** o inoltrando la richiesta mediante form sul sito **www.impresasangalli.it/prenotazione-servizi**. **Queste raccolte sono riservate alle sole Utenze private.**

MATERIALE	SPECIFICHE RACCOLTA
RIFIUTI INGOMBRANTI, GRANDI E PICCOLI R.A.E.E. Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici.	Servizio riservato alle utenze domestiche . Quantità per utenza: è ammesso un massimo di 3 ritiri all'anno per tipologia (ingombranti o R.A.E.E.), con massimo 5 pezzi a ritiro. Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, nelle ore precedenti la raccolta.

Questi rifiuti possono essere consegnati presso i **Centri comunali di raccolta** situati in località Valle Scurella e in via degli Olmetti (zona industriale) e il **Punto di raccolta** in località Le Rughe.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA
RIFIUTI INGOMBRANTI, R.A.E.E. Oggetti voluminosi, grandi e piccoli elettrodomestici
VERDE DA GIARDINI. Ramaglie, potature, fogliame, erba

ORARI CENTRO DI RACCOLTA VALLE SCURELLA					
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
8:00-12:00	8:00-16:00	8:00-12:00	8:00-16:00	8:00-12:00	8:00-16:00

ORARI CENTRO DI RACCOLTA VIA DEGLI OLMETTI (ZONA INDUSTRIALE)					
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
8:00-12:00	8:00-16:00	8:00-12:00	8:00-16:00	8:00-12:00	8:00-12:00

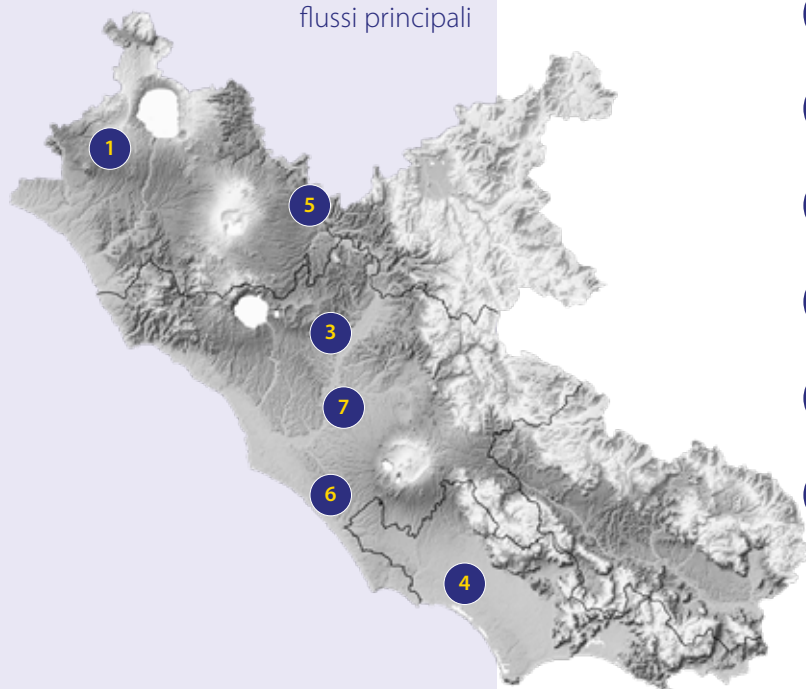
ORARI CENTRO DI RACCOLTA LE RUGHE						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERC.	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
INVERNO	8:00-12:00			8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-16:00
ESTATE	8:00-12:00	8:00-12:00		8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-16:00

Questi sistemi di raccolta prevedono che l'Utente inserisca i rifiuti nei **contenitori posti in luoghi pubblici**.

TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI ALLA CONSEGNA
FARMACI SCADUTI. Esclusi i contenitori non a diretto contatto con il farmaco
PILE E BATTERIE. Escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per automobile

IL DESTINO DEI RIFIUTI URBANI

flussi principali



- 1 Umido Tuscania (VT) *BYS AMBIENTE Impianti srl*
- 2 Umido Foligno (PG) *Asja Ambiente Italia SpA*
- 3 Carta Riano (RM) *Baldacci Recuperi Srl*
- 4 Vetro-Metalli Latina (RM) *Fatone Srl*
- 5 Plastica Gallese (VT) *Mattucci Srl*
- 6 Ingombranti Pomezia (RM) *Intereco Servizi Srl*
- 7 Secco residuo Roma *Porcarelli Gino & Co. Srl*

RIFIUTI RACCOLTI (tonnellate)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	4.757	4.794	5.143	6.321	5.869	6.041	6.060	6.492	6.381
Indifferenziato	1.716	1.667	1.624	1.677	1.576	1.745	1.750	1.985	1.923
Totale raccolta differenziata	3.041	3.127	3.519	4.644	4.292	4.296	4.310	4.507	4.458
% raccolta differenziata	63,9%	65,2%	68,4%	73,5%	73,1%	71,1%	71,1%	69,4%	69,9%
Parziali raccolta differenziata									
Umido	788	797	877	1.805	983	1.014	1.046	1.022	1.017
Vetro	227	223	226	243	243	263	302	292	292
Carta	645	623	608	648	751	764	800	845	810
Plastica	413	440	497	525	553	637	685	661	638
Ingombranti e RAEE	221	250	309	380	331	335	336	344	391
Altre raccolte differenziate	748	794	1.002	1.043	1.432	1.283	1.142	1.343	1.310

RIFIUTI RACCOLTI (kg/abitante)

dati ufficiali I.S.P.R.A. 2023	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totale rifiuti urbani	370,0	371,1	395,3	483,6	445,8	463,0	462,5	485,5	468,7
Indifferenziato	133,5	129,0	124,8	128,3	119,7	133,7	133,5	148,5	141,3
Totale raccolta differenziata	236,6	242,1	270,5	355,3	326,0	329,3	329,0	337,0	327,4
Parziali raccolta differenziata									
Umido	61,3	61,7	67,4	138,1	74,6	77,7	79,8	76,4	74,7
Vetro	17,7	17,2	17,4	18,6	18,5	20,2	23,0	21,8	21,4
Carta	50,1	48,2	46,7	49,6	57,0	58,6	61,0	63,2	59,5
Plastica	32,1	34,1	38,2	40,2	42,0	48,8	52,3	49,4	46,9
Ingombranti e RAEE	17,2	19,4	23,8	29,1	25,1	25,7	25,6	25,7	28,7
Altre raccolte differenziate	58,2	61,5	77,0	79,8	108,7	98,3	87,2	100,4	96,2

7

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FORMELLO
I SERVIZI IL DESTINO DEI RIFIUTI

I SERVIZI LA PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

Lo spazzamento meccanico e manuale, condotti con autospazzatrice aspirante e con operatore dotato di soffiatore, viene effettuato secondo gli schemi seguenti.

SPAZZAMENTO MANUALE-MECCANICO

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.

ZONA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
ZONA 1 Centro storico	■	■	■	■	■	■
ZONA 2 Centro urbano	■	■	■	■	■	■
ZONA 3 località Bescine	■	■	■	■	■	■
ZONA 4 località Le Rughe	■	■	■	■	■	■

SPAZZAMENTO MECCANICO

Descrizione del servizio: pulizia meccanizzata (impiego autospazzatrice aspirante) delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade.

OGNI SETTIMANA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
V.le Umberto I, via Roma, tutti i parcheggi	■	■	■	■	■	■
V.le Regina Margherita, v.le Regina Elena	■				■	
Le Rughe: v.le Africa	■			■		
Le Rughe: v.le America, v.le Argentina, v.le Messico, v.le Uruguay, v.le Bolivia, v.le delle Rughe fino a v.le Oceania, giardini	■					
Via Nazzario Sauro, via Magliano		■				
Bescina, Monte Madonna, via Bellomi			■			
Via M. Marchicelli e Traverse, via Montefiore				■		
Le Rughe: sottopasso Cassia, v.le Oceania, v.le Kenia, v.le delle Rughe fino a v.le Spagna, v.le Spagna				■		
Le Rughe: v.le Europa, v.le Francia, v.le Italia, v.le Austria, v.le Germania, v.le Gran Bretagna, v.le delle Rughe dalle scuole fino al termine della strada					■	
Via Emilio Bassanelli, Montecco						■

INTERVENTO MENSILE	1° MARTEDÌ	2° MARTEDÌ	1° MERCOLEDÌ	2° MERCOLEDÌ	1° SABATO	2° SABATO
Formellese Nord fino piazzale del Cimitero, via Castelli, via delle Porcineta, p.le del Castagneto	■					
Formellese Nord fino al Cimitero, via Castelli, p.le del Castagneto, Albereto		■				
Via della Villa, via dei Fossi Vecchi, via di Monte Aguzzo, via delle Sodera, via delle Perazzeta			■			
Via di Santa Cornelia, via Prato Roseto, via della Selvotta				■		
Zona Industriale, via delle Macere, via del Praticello, via delle Spinareta					■	
Zona Industriale, via della Selviata, via delle Nocette, via della Mola Vecchia						■

LAVAGGIO DELLE AREE PUBBLICHE

Su strade ed aree pubbliche, compresi i mercati, su richiesta degli Uffici comunali. Predisposizione di idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta previo provvedimento dell'ufficio di Polizia Locale.

SERVIZI ACCESSORI

Sull'intero territorio comunale: svuotamento cestini gettacarta, rimozione rifiuti abbandonati, pulizia delle caditoie, sfalcio dell'erba spontanea sui cigli stradali.

NR. E INQUADRAMENTO	MANSIONI
nr. 1 capocentro	coordinamento generale, rapporti con l'Amministrazione comunale
nr. 29 operatori effettivi + 2 stagionali	svolgimento dei servizi

AUTOMEZZI IMPIEGATI NEI SERVIZI

NR.	TIPOLOGIA
nr. 4	autocompattatori a caricamento posteriore (raccolta dei rifiuti)
nr. 9	autocarri con vasca e impianto di costipazione (raccolta dei rifiuti)
nr. 2	autocarri con vasca semplice (raccolta dei rifiuti)
nr. 1	autospazzatrici media portata (pulizia del suolo)
nr. 1	minispazzatrici (pulizia del suolo)

AUTOMEZZI DI SUPPORTO

NR.	TIPOLOGIA
nr. 1	automezzi per trasporto container
nr. 1	automezzi portacassonetti
nr. 1	trattori stradali
nr. 1	autovetture di servizio

ATTREZZATURE FORNITE DALL'AZIENDA, SU RICHIESTA

TIPOLOGIA
sacchetti biodegradabili in Mater-Bi, capienza unitaria 10 litri (fornitura annua a perdere)
mastelli per esterno, capienza unitaria 25 litri
mastelli per esterno, capienza unitaria 40 litri
bidoni carrellabili per esterno, capienza unitaria 120/240 litri
cassonetti per carrellabili, capienza unitaria 660 litri
cestini stradali gettarifiuti
contenitori stradali per deiezioni canine

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
manutentivoambiente@comune.formello.rm.it
e **suggerimenti@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: 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)

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI FORMELLO. SERVIZIO AMBIENTE
Piazza San Lorenzo, 8 - 00060 Formello (RM)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi, 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a 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*

data

firma

10

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FORMELLO
MODULISTICA SUGGERIMENTO

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi **manutentivoambiente@comune.formello.rm.it** e **reclami@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: 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))

RECAPITO PER LA RISPOSTA

(indicare una delle seguenti opzioni)

(indicare un recapito telefonico se si vuole essere contattati)

Spett.le
COMUNE DI FORMELLO. SERVIZIO AMBIENTE
Piazza San Lorenzo, 8 - 00060 Formello (RM)

Spett.le
IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. Srl.
Viale Enrico Fermi, 35 - 20900 Monza (MB)

Io sottoscritto/a 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**

data

firma

INVIARE A

(una sola tra le seguenti opzioni)

Via posta: compilare il modulo e spedirlo agli indirizzi indicati

Via posta elettronica: compilare il modulo, scansionarlo e inviarlo via posta elettronica ai seguenti indirizzi
manutentivoambiente@comune.formello.rm.it
e **suggerimenti@impresasangalli.it**

PRIVACY POLICY IMPRESA SANGALLI

Titolare trattamento dati personali
Procuratore delegato
(contatto: 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)

ANAGRAFICHE

Spett.le
COMUNE DI FORMELLO. SERVIZIO AMBIENTE
Piazza San Lorenzo, 8 - 00060 Formello (RM)

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 Commerciante

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 li ha utilizzati, è soddisfatta/o per la gestione dei centri di raccolta comunali?

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 RACCOLTA DEI RIFIUTI

SULLA PULIZIA DEL SUOLO

SUI SERVIZI IN GENERE

12

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA A FORMELLO
QUESTIONARIO

SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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



COMUNE DI
FORMELLO

CITTÀ METROPOLITANA ROMA CAPITALE



SERVIZI DI
IGIENE URBANA

CONTATTI

Numero Verde
800 887 811

chiamata gratuita da numeri fissi (da mobili, a tariffazione secondo operatore).
Attivo dal lunedì al sabato, ore 8.00-14.00



Comune manutentivoambiente@comune.formello.rm.it
Impresa Sangalli formello@impresasangalli.it



Comune www.comune.formello.rm.it
Portale www.impresasangalli.it