



Servizi  
Intercomunali  
Ecologici

**S.I.E.CO.** s.r.l.



Città di Cassano Magnago

# CARTA DEI SERVIZI

## GESTIONE DEI RIFIUTI

EDIZIONE N.1 DICEMBRE **2010**



## INDICE

<b>SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PAG 4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Che cosa è</li><li>2. Dove trovarla</li></ul>	
<b>SEZIONE II. TUTELA DEL CLIENTE</b>	<b>PAG 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Accessibilità alle informazioni</li><li>2. Reclami</li><li>3. Rimborsi</li><li>4. Organi di tutela</li></ul>	
<b>SEZIONE III. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA</b>	<b>PAG 9</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Raccolta differenziata</li><li>2. Raccolta rifiuto secco non altrimenti recuperabile</li><li>3. Rifiuti ingombranti</li><li>4. Pulizia strade</li><li>5. Centro raccolta rifiuti</li><li>6. Altre attività</li><li>7. Servizi disponibili a pagamento</li></ul>	
<b>SEZIONE IV. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>PAG 19</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1/a. Raccolta differenziata – Utenze domestiche</li><li>1/b. Raccolta differenziata – Utenze non domestiche</li><li>2. Frazione residua secca non altrimenti recuperabile</li><li>3. Rifiuti ingombranti</li><li>4. Pulizia strade</li></ul>	
<b>SEZIONE V. TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI</b>	<b>PAG 21</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. Tariffa del Servizio</li><li>2. Modalità di riscossione</li><li>3. Vota la Carta</li><li>4. Campagne di informazione e sensibilizzazione</li><li>5. Validità della Carta</li><li>6. Prezziario</li><li>7. Modulo reclamo</li><li>8. Modulo segnalazioni</li><li>9. Modulo rimborso</li><li>10. Modulo gradimento dei servizi forniti</li><li>11. Glossario</li></ul>	

## SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

### I. Che cosa è

La Servizi Intercomunali Ecologici società a responsabilità limitata con sede a Cassano Magnago via Carabelli n. 9, di seguito denominata più semplicemente Sieco srl, si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e la Sieco srl; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dalla Sieco srl e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TIA (Tariffa di Igiene Ambientale) che sono disciplinate nel Contratto di servizio in affidamento diretto house-providing e si riferisce quindi alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento nonché ai servizi accessori.

La carta dei servizi è stata concordata con le seguenti associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti:

#### **MOVIMENTO CONSUMATORI – SEZIONE DIVARESE E PROVINCIA**

Piazza F. De Salvo n.5 - 21100 VARESE

tel / fax 0332 / 810569

[varese@movimentoconsumatori.it](mailto:varese@movimentoconsumatori.it)

#### **ASSOCIAZIONE CONFCONSUMATORI – FEDERAZIONE PROVINCIALE DIVARESE**

Via Merini Ulisse n.22 - 21100 VARESE

tel. 0332 / 281712

fax 0332 / 1967011

[vareseconf@email.it](mailto:vareseconf@email.it)

### 2. Dove trovarla

La Carta dei servizi viene inviata dalla Sieco srl a ciascun cittadino del comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti, telefonando al **numero verde telefonico 800 677644** ;
- presso il servizio **Ufficio Relazioni con il Pubblico - Sportello utenza** di via Cavalier Colombo 34 a Cassano Magnago (nei normali orari di apertura al pubblico) ;
- scaricandola direttamente dal sito:
  - del comune [www.cassano-magnago.it](http://www.cassano-magnago.it)
  - dell'Azienda Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

## SEZIONE II. TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini e la Sieco srl 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.

### I. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Azienda Sieco srl mette a disposizione i seguenti modi:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<b>Numero verde</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, reclami, richieste rimborso, stipula, variazione e disdetta contratti.</li><li>▪ Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ numero di telefono: <b>numero verde 800 677644* 0331 282360*</b></li><li>▪ giorni** e orari di funzionamento: <b>dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 dalle ore 14.30 alla ore 17.30</b> <b>sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00</b></li><li>*costo della telefonata: gratuito per numero verde, secondo il proprio piano tariffario per i numeri fissi</li><li><b>comunque sempre attiva segretaria telefonica (con richiamo nel primo giorno feriale)</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ orario di disponibilità del servizio: <b>40 ½ ore settimanali</b></li><li>▪ tempo di attesa massimo: <b>5 minuti</b></li></ul>

\*\* nei giorni di festività nazionali il servizio risulterà inattivo

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico Sportello utenza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, coefficienti tariffari deliberati;</li> <li>▪ Domande / inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard o per errori di conteggio sulle fatture; richieste di rimborso; nuove proposte;</li> <li>▪ Stipula, variazione e disdetta contratti;</li> <li>▪ Ritiro contenitori a perdere e non per la raccolta differenziata dei rifiuti</li> <li>▪ Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ indirizzo: <b>Cassano Magnago via Cavalier Colombo n. 34</b></li> <li>▪ giorni** e orari di apertura: <b>dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00</b></li> <li>▪ telefono: <b>0331 282360</b></li> <li>▪ fax: : <b>0331 281140</b></li> <li>▪ e-mail: <a href="mailto:sportello.viacolombo@cms-spa.it">sportello.viacolombo@cms-spa.it</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ orario di apertura dell'Ufficio: <b>23 ore settimanali</b></li> </ul>
<b>Sito internet</b> Informazioni sul servizio e sue novità Compilazione e inoltro moduli reclami e modalità rimborso.	<a href="http://www.sieco.info">www.sieco.info</a>	aggiornare e verificare i contenuti almeno ogni <b>15 giorni</b>
<b>Indirizzo e-mail</b>	<a href="mailto:segreteria@sieco.info">segreteria@sieco.info</a>	risponderemo alle vostre e-mail entro: <b>15 giorni.</b>

\*\* nei giorni di festività nazionali il servizio risulterà inattivo

## 2. 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. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il Cliente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta – a mezzo fax – per e-mail – consegnando il reclamo all'Ufficio relazioni con il Pubblico.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Azienda 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, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il Modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

## 3. Rimborsi

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

Servizio	Standard di riferimento	Rimborso	Soggetto cui fare richiesta
Ritardo nel ritiro dei rifiuti ingombranti	entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta;	10 € (dieci euro) Il rimborso deve essere richiesto	Sieco srl
Risposte e reclami e/o richieste fornite oltre il termine temporale (richieste all'Azienda)	Risposta entro 30 giorni	10 € (dieci euro) a reclamo Il rimborso deve essere richiesto	Sieco srl
Errore conteggio importo bolletta	Nessun errore nelle bollette	5 € (cinque euro) a bolletta nel caso in cui l'importo della singola fattura riporta errore superiore al 50% del valore annuo (ad esempio: importo annuo di 200 € diviso in 2 bollette; recapito di bolletta semestrale con importo di 200 € invece che 100 €. Delta di 100 € è pari al 50% dell'importo totale e pertanto scatta il rimborso per cliente). Il rimborso deve essere richiesto	Sieco srl

Se l'irregolarità è riconosciuta dalla Sieco srl, il Cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando l'Azienda dispone del "Modulo di rimborso" allegato a questa Carta dei Servizi o comunque di tutte le informazioni previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito l'Azienda è tenuta al rimborso di un ulteriore indennizzo pari a 1/12 del valore oltre gli interessi di mora salvo diverso accordo (tipo accredito su bolletta successiva). Il modulo, scaricabile dal sito [www.sieco.info](http://www.sieco.info), può essere trasmesso alla Sieco srl, in uno dei seguenti modi: internet, posta elettronica, fax o posta ordinaria, o ancora consegnato lo stesso presso gli spazi dell'Ufficio relazioni con il Pubblico. Alla lettera di reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, la Sieco srl allega anche il modulo per la richiesta di rimborso.

Resta salva la possibilità per il Cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso la Sieco srl abbia già riconosciuto il rimborso.

#### 4. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla Sieco srl erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art.3 della legge regionale n.26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestioni dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

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

#### Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti :

##### **MOVIMENTO CONSUMATORI – SEZIONE DI VARESE E PROVINCIA**

Piazza F. De Salvo n.5

21100 VARESE

tel / fax 0332 / 810569

[varese@movimentoconsumatori.it](mailto:varese@movimentoconsumatori.it)

##### **ASSOCIAZIONE CONFCONSUMATORI – FEDERAZIONE PROVINCIALE DI VARESE**

Via Merini Ulisse n.22

21100 VARESE

tel. 0332 / 281712

fax 0332 / 1967011

[vareseconf@email.it](mailto:vareseconf@email.it)

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

La Sieco srl è una Società a responsabilità limitata, nata nel mese di dicembre 2005 e derivante dalla scissione del ramo d'azienda della Cassano Magnago Servizi Spa, che a sua volta deriva dalla trasformazione della originaria ASSC Azienda Speciale Servizi Comunali di Cassano Magnago, con capitale pubblico di proprietà dei Comuni di Cassano Magnago, Caronno Varesino, Lonate Ceppino e Castelseprio, con sede legale in Cassano Magnago, via Carabelli n.9.

Al momento della costituzione della Sieco srl i soci hanno definito una forma di amministrazione snella quella dell' "Amministratore Unico" affidando l'incarico al Geom. Antonio Frascella già consigliere delegato, nelle precedenti società comunali di Cassano Magnago, al servizio igiene urbana dal 2002. Con la collaborazione della direzione tecnica aziendale oltre che di tutto il personale incaricato dello svolgimento dei servizi, la SIECO ha migliorato negli anni la qualità del servizio offerto raggiungendo risultati invidiabili su tutto il territorio nazionale, basti pensare all'ultimo premio ricevuto per la migliore raccolta della plastica dell'area Nord Italia. Detti risultati consentono alla società di mantenere i livelli di raccolta differenziata tra i più alti della provincia di Varese con un costo procapite, a parità di servizio, mediamente più basso. La stretta e fiduciosa collaborazione tra l'Amministrazione della società e l'Amministrazione Comunale ha consentito il raggiungimento di obiettivi storici e fondamentali per la prosecuzione dell'attività stessa come quella in corso per la realizzazione della nuova piattaforma ecologica situata nella stessa area della nuova sede operativa della società. Ciò, grazie alle tecnologie installate ed alla conformazione progettata consentirà di offrire un servizio migliore, più all'avanguardia con una ottimizzazione dei costi per la concentrazione delle attività aziendali. Dal Dicembre 2008 la Sieco srl si occupa anche del trattamento antighiaccio delle strade e dello spazzamento della neve, doveroso ricordare quanto le modalità di gestione di detti servizi abbiano consentito risultati eccellenti evidenziati e citati in tutta la provincia nei momenti di maggiore disagio. L'anno in corso vede il potenziamento del servizio di trattamento antighiaccio delle strade e dello spazzamento della neve attraverso investimenti aziendali che permettono il pieno svolgimento degli stessi anche sugli altri comuni soci.

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Cassano Magnago e la Sieco srl incaricata del servizio a seguito di affidamento diretto in house-providing.

Il contratto è stato firmato dell'anno 2010 ed ha una durata fino al 31 luglio 2015; il testo integrale è disponibile sul sito [www.sieco.info](http://www.sieco.info).

La Sieco srl fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, la Sieco srl deve avvisare l'utenza – con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile – sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media ogni anno la Sieco srl gestisce circa 9.000.000 Kg di rifiuti, pari a circa 423 Kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente, di cui il 73 % di rifiuti differenziati e il 27 % di rifiuti indifferenziati (dati anno 2009). Dato che il Comune di Cassano Magnago ha un'estensione territoriale di 12,79 km<sup>2</sup>, si producono in media ogni anno circa 700.000 kg di rifiuti per km<sup>2</sup>.

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

In ragione di ciò il Comune di Cassano Magnago ha redatto il "Regolamento dei Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati e le raccolte differenziate", che disciplina le definizioni, le varie attività, le incombenze e le modalità nella gestione dei rifiuti da parte dell'utenza.

Nell'ambito del citato Regolamento è stabilito, tra l'altro, che l'utente esponga il rifiuto esclusivamente nei seguenti orari :

- dalle ore 22.00 del giorno precedente e non dopo le ore 5.00 del giorno stabilito per la raccolta nel periodo compreso tra il 1° aprile ed il 30 settembre;
- dalle ore 18.30 del giorno precedente e non dopo le ore 5.00 del giorno stabilito per la raccolta nel periodo compreso tra il 1° ottobre ed il 31 marzo.

Si rimanda al "Regolamento dei Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati e le raccolte differenziate", approvato con delibera del Consiglio comunale di Cassano Magnago n. 22 del 27/02/2008 ogni ulteriore informazione relativa alle modalità gestionali del servizio. Il citato "Regolamento dei Servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati e le raccolte differenziate", può essere scaricato direttamente dal sito:

- del comune [www.cassano-magnago.it](http://www.cassano-magnago.it)
- dell'Azienda Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

Vediamo nel dettaglio come sono organizzate nello specifico le attività, recupero e smaltimento dei rifiuti.

## I Raccolta differenziata

**Carta e cartone\*** – raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza settimanale – conferire la carta ed il cartone nel contenitore flessibile da 50 litri di color bianco. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti: le scatole e gli scatoloni vanno piegati.

**Rifiuti organici da cucina\*** – raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza bisettimanale – conferire i residui di cibo nel contenitore aerato da 7 litri (per interno) all'interno del sacco biodegradabile (denominato grigio) in amido di mais (mater-bi) fornito da Sieco srl. **NON UTILIZZARE ALTRE TIPOLOGIE DI SACCO.** Per l'esposizione esterna utilizzare il contenitore marrone da 25 litri (per esterno).

**Imballaggi in vetro\*** – raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza quindicinale – conferire gli Imballaggi in vetro nel contenitore da 25 litri di colore verde. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi conferendo solo vetro. **NON CONFERIRE PORCELLANA, TERRACOTTA e LATTINE**

**Imballaggi in plastica\*\*** – raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza quindicinale – conferire gli Imballaggi in plastica nel contenitore a perdere (sacco) da 110 litri di colore giallo fornito da Sieco srl. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, schiacciare le bottiglie, sciacquare i contenitori di alimenti ecc. Chiediamo altresì che siano conferiti solo imballaggi in plastica. **NON CONFERIRE MANUFATTI IN PLASTICA** (esempio giocattoli, secchi, catini, sedie, ecc.)

**Materiali in metallo** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire i materiali in metallo nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando eventuali altri rifiuti (legno, plastica ecc.) eventualmente collegati al materiale in metallo.

**Imballaggi acciaio** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire gli imballaggi in acciaio (barattoli dei cibi in scatola come pomodori, piselli, fagioli, alimenti per cani e gatti ecc.) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando tali imballaggi rispetto alle lattine in alluminio.

**Imballaggi alluminio** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire gli imballaggi in alluminio (barattoli di bevande) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di

collaborare con noi separando tali imballaggi rispetto alle lattine in acciaio.

**Rifiuti vegetali** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire gli sfalci d'erba e le potature nei container ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi conferendo i rifiuti vegetali assolutamente privi di materiale legnoso eventualmente trattato con vernici o prodotti chimici nonché privi di altro rifiuto plastico e metallico.

**Polietilene** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire il polietilene (cellophane) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando tali imballaggi rispetto ad eventuali altri rifiuti tipo nastro adesivo.

**Cassette di plastica** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire le cassette di plastica per frutta nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando tali imballaggi rispetto ad eventuali altri rifiuti.

**Abiti, scarpe, borse** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire gli abiti, le scarpe e le borse nel contenitore bianco ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di inserire eventuali altri rifiuti all'interno del contenitore.

**Legname** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire il legname trattato con vernici o prodotti chimici (es. sedie, tavoli, mobili ecc.) nei container ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando eventuali altri rifiuti (metallo, plastica ecc.) eventualmente collegati al legname.

**Batterie al piombo** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di rifiuto nei contenitori ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti "tradizionali" perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**Oli minerali esausti** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di rifiuto nella cisterna ivi posizionata. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti "tradizionali" perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**Oli vegetali e animali\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – raccogliere l'olio di frittura utilizzato in casa attraverso il pratico flacone da 5 litri in dotazione ad ogni utenza e, quando pieno, conferire la specifica tipologia di Rifiuto nella cisterna ivi posizionata. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi non inserendo nella tanica altri liquidi (acqua olii per uso meccanico, altro) e riutilizzando il flacone, dopo lo svuotamento, per le raccolte successive.

**Polistirolo e materiali espansi** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire il polistirolo (proveniente da imballaggio di lavatrice, elettrodomestici, ecc.) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi separando tali imballaggi rispetto ad eventuali altri rifiuti tipo nastro adesivo e di conferire la frazione priva di ogni altro rifiuto.

**Cartucce esauste di toner** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto nei contenitori ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti "tradizionali" perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**RAEE 1 Freddo e clima\*\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (FRIGORIFERI, FRIGOCONGELATORI, APPARECCHI PER IL CONDIZIONAMENTO, SCALDABAGNO ELETTRICI) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**RAEE 2 Altri Grandi Bianchi\*\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (CUCINE, LAVASTOVIGLIE, APPARECCHI ELETTRICI DI RISCALDAMENTO, FORNI A MICROONDE, RADIATORI ELETTRICI, LAVATRICI, ECC.) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**RAEE 3 TV e monitor\*\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (TELEVISORI E MONITOR DA COMPUTER) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**RAEE 4 Informatica, elettronica di consumo, piccoli elettrodomestici\*\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (ASPIRAPOLVERE, FERRI DA STIRO, TOSTAPANE, FRULLATORI, VENTILATORI, PERSONAL COMPUTER, FAX, TELEFONI, RADIO, VIDEOCAMERE, REGISTRATORI, AMPOLIFICATORI, TRAPANI, SEGHE, TAGLIAERBA ELETTRICI, TRENINI, CONSOLLE, VIDEOGIOCHI, RILEVATORI DI FUMO, TERMOSTATI, LAMPADARI (privi di lampadine), ECC. ) nel container ivi posizionato. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**RAEE 5 Sorgenti luminose\*\*\*\*** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di Rifiuto di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (TUBI E LAMPADINE FLUORESCENTI) nei contenitori ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**Chimici domestici (T e F)** – raccolta presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire la specifica tipologia di rifiuto nei contenitori ivi posizionati. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi evitando di danneggiare l'apparecchiatura prima e durante il conferimento al fine di garantire una più alta salvaguardia ambientale. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**Medicinali** – raccolta presso punti prestabiliti (5 FARMACIE, MUNICIPIO, DISTRETTO A.S.L., CENTRO PARROCCHIALE S. GIULIO) nonché presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – conferire i medicinali scaduti o inutilizzati nei contenitori rossi ivi posizionati. Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

**Pile** – raccolta presso punti prestabiliti sul territorio (IN PROSSIMITA' DELLE SCUOLE CITTADINE) e presso

il MUNICIPIO con contenitori rossi, presso esercizi commerciali che vendono pile nuove mediante raccolta con contenitore a banco trasparente nonché presso il Centro raccolta rifiuti mediante conferimento volontario dell'utente – Non gettare questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

\* Si rimanda alla “Piccola guida ai servizi di raccolta differenziata domiciliare” ogni ulteriore e specifica informazione relativa all'elenco non esaustivo delle tipologie ammesse nonché alle modalità gestionali del servizio. La citata “Piccola guida ai servizi di raccolta differenziata domiciliare”, può essere scaricata direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

\*\* Si rimanda al volantino “Le modalità di raccolta differenziata degli imballaggi in plastica” ogni ulteriore e specifica informazione relativa all'elenco non esaustivo delle tipologie di rifiuto ammesse nello specifico servizio. Il citato al volantino “Le modalità di raccolta differenziata degli imballaggi in plastica”, può essere scaricato direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

\*\*\* Si rimanda al volantino “Raccolta oli vegetali” ogni ulteriore e specifica informazione relativa allo specifico servizio. Il citato volantino “Raccolta oli vegetali”, può essere scaricato direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

\*\*\*\* Si rimanda alla “Guida ai RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)” ogni ulteriore e specifica informazione relativa all'elenco completo delle apparecchiature nonché alle modalità gestionali del servizio. La citata “Guida ai RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)”, può essere scaricata direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

L'utente è consapevole che la qualità dei rifiuti raccolti in modo differenziato (intesa come omogeneità del rifiuto ed assenza di altri tipologie che ne pregiudicano la qualità e la purezza) è determinante sotto l'aspetto tecnico della fattibilità dell'avvio al recupero nonché anche sotto l'aspetto economico. Per tale ragione Sieco srl ha predisposto un apposito adesivo “conferimento non conforme” che applicato al contenitore esposto individua eventuali problemi riscontrati dagli operatori relativamente alla qualità del rifiuto esposto nella filiera oggetto della raccolta. L'applicazione di tale adesivo determina che il contenuto (esempio: materiale non conforme) o le modalità (esempio: sacco non in mater-bi per la raccolta dell'umido, ecc.) non risultano corrispondenti a quanto prescritto per il recupero e/o il conferimento e quindi l'impossibilità di ritiro da parte del servizio Sieco. L'utente in tal caso deve provvedere al ripristino delle condizioni di accettabilità del rifiuto esposto.

## 2. Raccolta frazione residua secca non altrimenti recuperabile

La Sieco srl effettua la raccolta della frazione residua secca non altrimenti recuperabile\* mediante raccolta capillare, o porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza settimanale. L'utente, in modo obbligatorio ed esclusivo, deve utilizzare appositi sacchi da acquistare presso lo sportello utenze per il conferimento della frazione non altrimenti recuperabile; il prezzo di vendita dei sacchi è determinato in relazione alle spese che il gestore sostiene per raccogliere, trasportare e smaltire i rifiuti contenuti nei sacchi stessi. E' stabilito annualmente un numero minimo di sacchi che l'utente è tenuto ad acquistare, rapportato all'effettivo periodo di utilizzo del servizio.



\* Si rimanda alla “Piccola guida ai servizi di raccolta differenziata domiciliare” ogni ulteriore e specifica informazione relativa all’elenco non esaustivo delle tipologie ammesse nonché alle modalità gestionali del servizio. La citata “Piccola guida ai servizi di raccolta differenziata domiciliare”, può essere scaricata direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info).

### 3. Rifiuti ingombranti

La Sieco srl organizza il ritiro dei rifiuti voluminosi (divani, materassi, ecc.), che per le loro dimensioni non possono essere gettati nel contenitore a perdere (sacco), presso il Centro Raccolta Rifiuti mediante conferimento volontario delle utenze negli orari di apertura stabiliti.

La Sieco srl organizza altresì per le sole utenze domestiche un servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti. Il servizio è fatto dietro corresponsione di compenso economico forfetario (definito nell’ambito del Piano Finanziario TIA) su richiesta scritta del cliente allo sportello aziendale. Il limite volumetrico massimo conferibile con il servizio domiciliare è quello individuato dal cassone di un automezzo di 35 quintali. Il cliente concorda con l’Azienda l’appuntamento per il ritiro dei rifiuti. La Sieco srl assicura un tempo di attesa massimo di 5 giorni lavorativi dalla chiamata e concorda una fascia oraria in cui il cliente garantisce la propria presenza.

Non c’è quindi motivo di abbandonare i rifiuti a bordo strada: non solo perché provoca danni all’ambiente ed incidenti ma anche perché questo comportamento è indecoroso per il nostro Comune.

### 4. Pulizia strade

Le aree interessate dallo spazzamento meccanico effettuato con autospazzatrice aspirante ed in alcuni casi con assistenza manuale di operatore con soffiatore risultano individuate dalla distinta sotto riportata :

- piazze pubbliche cittadine con frequenza variabile da 1 a 2 volte a settimana;
- strade e vie pubbliche cittadine (dotate di marciapiede o prive di banchine sterrate) in zona centrale con frequenza variabile da 1 a 2 volte a settimana;
- strade e vie pubbliche cittadine (dotate di marciapiede o prive di banchine sterrate) in altre zone del comune con frequenza di una volta a settimana;
- area di mercato, con frequenza settimanale.

Al fine di dare ancora maggiore efficacia nonché decoro e pulizia alla zona centrale del Comune è stata programmata la pulizia notturna della stessa a decorrere dal 26 marzo 2006.

Le vie attualmente interessate al divieto di sosta e fermata con rimozione forzata nei giorni di LUNEDÌ e VENERDÌ dalle ore 0.00 alle ore 6.00, sono le seguenti:

- |   |   |
|---|---|
| ▪ Via IV Novembre (tutta)   | ▪ Via S. Giulio (tutta)   |
| ▪ Piazza Libertà (tutta)  | ▪ Via Carducci (da via S.Giulio a via Moro)                             |
| ▪ Via XXIV Maggio (tutta)   | ▪ Via Moro (tutta compreso tutti i parcheggi)                           |
| ▪ Via Dubini (tutta)  | ▪ Via Marconi (tratto da via S.Giulio a via Mazzucchelli)               |
| ▪ Via Buttafava (da via Dubini a piazza S.Giulio) e compreso parcheggio ASL               | ▪ Piazza Italia (tutta)   |
| ▪ Piazza S. Giulio (tutta)  | ▪ Via Mazzini (tratto da Piazza Italia a intersezione con via Carducci) |
| ▪ Via Cav. Colombo (tutta) compreso primo tratto parcheggio prospiciente Piazza don Spina | ▪ Via Centrale Vecchia (tutta)  |

Lo spazzamento notturno ha portato oggettivamente al riscontro dei seguenti risultati:

- minore congestione del traffico cittadino (in considerazione dello svolgimento del servizio in ore alternative);
- minor inquinamento atmosferico (in considerazione della maggiore velocità di pulizia e dello svolgimento del servizio in ore di traffico decongestionato);
- minor inquinamento acustico (in considerazione della maggiore velocità di pulizia e dell’assenza del soffiatore);
- maggiore resa del servizio di pulizia (in considerazione del minor tempo di esecuzione del percorso programmato).

In tutte le sopra citate vie e piazze è stata predisposta e posizionata un’apposita segnaletica stradale informativa del servizio, del relativo divieto e della possibilità di rimozione forzata dell’autoveicolo risultante in divieto di sosta e/o fermata.

Le aree interessate dallo spazzamento manuale sono:

- zone centrali del comune con frequenza variabile da 1 a 7 volte a settimana;
- aree verdi e parchi con frequenza variabile da 1 a 7 volte a settimana;
- parco giochi ed aree attrezzate per bambini con frequenza variabile da 1 a 7 volte a settimana;
- raccolta siringhe a richiesta dietro necessità.

### 5. Centro raccolta rifiuti

Il Centro Raccolta Rifiuti è l’area attrezzata ove le utenze cittadine possono conferire le frazioni di rifiuto in modo differenziato. Esso attualmente è ubicato in Via Gasparoli, 172/d – numero telefonico 0331 280585 – al quale si accede tramite “CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI” (ovvero tessera magnetica personalizzata in dotazione ad ogni utente non cedibile a terzi).

Possono essere conferiti nel Centro, nel rispetto delle attuali normative nazionali e del regolamento vigente, i seguenti rifiuti :

Vetro	Batterie al piombo
Carta	Oli minerali esausti
Cartone	Oli vegetali e animali
Imballaggi in plastica	Polistirolo e materiali espansi
Ingombranti	Cartucce esauste di toner
Materiali in metallo	RAEE 1 Freddo e Clima
Imballaggi acciaio	RAEE 2 Altri Grandi Bianchi
Imballaggi alluminio	RAEE 3 TV e monitor
Rifiuti vegetali	RAEE 4 Informatica, elettronica di consumo, piccoli elettrodomestici
Polietilene	RAEE 5 Sorgenti luminose
Cassette di plastica	Chimici domestici (T e F)
Abiti, scarpe, borse	Medicinali
Legname	Pile

Gli orari di apertura del Centro Raccolta Rifiuti sono suddivisi in orario estivo (dal 1° aprile al 30 settembre di ogni anno) ed orario invernale (dal 1° ottobre al 31 marzo di ogni anno)

Orario apertura (estivo):

Giorno	orario apertura MATTINO	orario apertura POMERIGGIO
Lunedì	CHIUSO	14.00 – 18.00
Martedì	09.00 – 12.00	14.00 – 18.00
Mercoledì	CHIUSO	CHIUSO
Giovedì	08.30 – 12.00	14.00 – 18.00
Venerdì	08.30 – 12.00	14.00 – 18.00
Sabato*	09.00 – 12.00	14.00 – 18.00
Domenica*	09.00 – 12.00	CHIUSO

\* sabato e domenica accesso consentito esclusivamente alle utenze domestiche.



Orario apertura (invernale):

Giorno	orario apertura MATTINO	orario apertura POMERIGGIO
Lunedì	CHIUSO	13.00 – 17.00
Martedì	08.00 – 12.00	14.00 – 17.00
Mercoledì	CHIUSO	CHIUSO
Giovedì	08.00 – 12.30	14.00 – 17.00
Venerdì	08.00 – 12.30	14.00 – 17.00
Sabato*	08.30 – 12.00	14.00 – 17.00
Domenica*	09.00 – 12.00	CHIUSO

\* sabato e domenica accesso consentito esclusivamente alle utenze domestiche.

Per accedere al Centro di Raccolta rifiuti ciascun utilizzatore (utente iscritto alla TIA) è munito, dal 1° luglio 2000, di una “CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI” personale (tessera magnetica). Tale carta consente il riconoscimento elettronico e quindi l'accesso al servizio. La stessa è personale e non è cedibile a terzi. E' necessario altresì avere con sé un documento di riconoscimento per eventuali verifiche del personale incaricato alla custodia.

Nel malaugurato caso di smarrimento, al fine di evitare un uso improprio della CARTA da parte di terzi, telefonare immediatamente al numero **800 677644**. Nel caso di chiusura degli uffici (esempio in orario seriale notturno o festivo), lasciare un messaggio vocale con la segnalazione e gli estremi dell'utenza (compreso un numero telefonico) nella segreteria telefonica .

Si rimanda al “Regolamento del Centro di raccolta di via Gasparoli”, approvato con delibera del Consiglio comunale di Cassano Magnago n. 21 del 27/02/2008 ogni ulteriore informazione relativa alle modalità gestionali del servizio. Il citato “Regolamento del Centro di raccolta di via Gasparoli”, può essere scaricato direttamente dal sito:

- del comune [www.cassano-magnago.it](http://www.cassano-magnago.it)
- dell'Azienda Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

## 6. Altre attività

Tra le attività della Sieco srl rientrano anche:

- raccolta foglie;
- gestione rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.);
- servizi di pulizia manuale con mezzo;
- servizi complementari allo spazzamento meccanizzato - servizio sgombero neve e antigelo;
- gestione centro raccolta rifiuti ivi compreso il trasporto e noleggio cassoni e/o attrezzature;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- asporto di rifiuti rinvenuti all'esterno del centro di raccolta rifiuti;

- noleggio contenitori;
- movimentazione dei contenitori;
- giornata ecologica;
- distribuzione materiale informativo;
- carta dei servizi;
- sportello al pubblico.

## 7. Servizi disponibili a pagamento

La Sieco srl svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono:

- fornitura di ulteriori contenitori a perdere (oltre la dotazione minima stabilita annualmente dal Comune) per il conferimento della frazione R.S.U. indifferenziata (alternativa tra sacchi da 120 e sacchi da 40 litri) ;
- conferimento di R.S.U. INGOMBRANTI, mediante pesatura al Centro raccolta rifiuti, come stabilito dall'articolo 5 del Regolamento per l'Applicazione della Tariffa per la Gestione dei Rifiuti Urbani, imputati alle utenze non domestiche ;
- conferimento di LEGNAME (verniciato e naturale), mediante pesatura al Centro raccolta rifiuti, come stabilito dall'articolo 5 del Regolamento per l'Applicazione della Tariffa per la Gestione dei Rifiuti Urbani, imputati alle utenze non domestiche ;
- in caso di perdita della “Carta dei Servizi Ambientali” assegnata per il suo rifacimento: (comprensivo dei costi vivi di rifacimento, amministrativi e di blocco presso la piattaforma e di tutti i blocchi di sicurezza adottati nonché dei costi di spedizione);
- in caso di smagnetizzazione della “Carta dei Servizi Ambientali” per il suo ripristino elettronico: rimagnetizzazione (comprensivo dei costi vivi di rimagnetizzazione, amministrativi nonché dei costi di spedizione);
- in caso di addebito bancario insoluto della fattura TIA: rimborso dei costi sostenuti come addebitati dall'istituto di credito al gestore;
- servizio DOMICILIARE RIFIUTI INGOMBRANTI E/O VOLUMINOSI rivolto alle sole utenze domestiche del Servizio Igiene Urbana su specifica ed espressa richiesta delle stesse che dovranno essere comunque in regola con il pagamento fino all'ultima fattura emessa relativa alla Tariffa Rifiuti; potranno essere oggetto di conferimento e raccolta esclusivamente: mobili (armadi, poltrone, divani) – frigoriferi – lavastoviglie –lavatrici – forni – piastre cottura – materassi – televisori; i materiali di cui al punto precedente avranno quale:
  - a) limite volumetrico massimo conferibile quello individuato dal cassone di un automezzo di 35 quintali (Daily);
  - b) limite di peso massimo conferibile quello tale da essere sollevato da piano terra a piano pianale dell'automezzo di 35 quintali (Daily) da non più di due operatori;
  - c) i costi posti a carico dell'utenza domestica per il servizio specifico e per l'anno di riferimento risultano essere suddivisi in: 1) costi per servizio di ritiro, raccolta e trasporto di rifiuti ingombranti e/o voluminosi; 2) costi per l'eventuale servizio di facchinaggio da piano abitazione (se diverso da piano terreno) a piano strada di rifiuti ingombranti e/o voluminosi;
- servizio di SPAZZAMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI ESTERNI rivolto a tutte le utenze domestiche e non domestiche del Servizio Igiene Urbana su specifica ed espressa richiesta delle stesse che dovranno essere comunque in regola con il pagamento fino all'ultima fattura emessa relativa alla Tariffa Rifiuti; potranno essere oggetto del servizio la pulizia di strade, piazze e/o aree comunali, strade vicinali, strade private, aree in concessione, aree in uso temporaneo, aree private, ecc. ;
  - i costi posti a carico dell'utenza per il servizio “a chiamata” specifico e per l'anno di riferimento risultano essere i seguenti: 1) per il servizio di spazzamento meccanizzato dei rifiuti solidi urbani esterni (comprensivo di nolo spazzatrice, carburante ed operatore addetto al funzionamento); 2) per il servizio di assistenza manuale allo spazzamento meccanizzato dei rifiuti solidi urbani esterni; 3) per il



servizio di spazzamento manuale dei rifiuti solidi urbani esterni; 4) per i rifiuti di spazzamento conferiti nell'ambito del servizio di spazzamento meccanizzato o manuale dei rifiuti solidi urbani esterni;

- servizio di INCREMENTO DELLA PERIODICITA' DEI SERVIZI : è facoltà dell'utente richiedere un eventuale incremento dei servizi di ritiro domiciliare di rifiuti: il servizio è rivolto a tutte le utenze domestiche e non domestiche del Servizio Igiene Urbana su specifica ed espressa richiesta delle stesse che dovranno essere comunque in regola con il pagamento fino all'ultima fattura emessa relativa alla Tariffa Rifiuti. Qualora, durante il corso dell'anno l'utenza non risultasse più in regola con il pagamento della TIA il gestore del servizio procederà alla sospensione dei servizi integrativi all'utenza;
  - il servizio verrà svolto dal gestore del servizio con le modalità, le frequenze e le tipologie di rifiuto che risulteranno concordate in modo scritto tra le parti (gestore - utenza); potranno essere oggetto di conferimento e raccolta esclusivamente le tipologie per le quali risulta già attiva la raccolta differenziata in ambito comunale;
- ULTERIORE SERVIZI : è facoltà delle utenze di richiedere il posizionamento di container scarrabile per il conferimento delle frazioni differenziate dei rifiuti (esempio: carta, plastica, legno ecc.) dietro corresponsione di un canone mensile e di un corrispettivo a svuotamento.

Il prezzario con il dettaglio di tutti i costi dei sopraccitati servizi è allegato al Piano Finanziario T.I.A. (Tariffa Igiene Ambientale) approvato annualmente dal Comune di Cassano Magnago.

La Sieco srl svolge anche servizi a pagamento relativamente ai rifiuti speciali per le utenze professionali da chiedere direttamente all'Azienda. I servizi da concordare tra le parti possono riguardare appunto i rifiuti speciali non dichiarati assimilati ai rifiuti urbani e potranno essere svolti direttamente da Sieco srl e/o da altra società individuata da Sieco srl. In tal modo Sieco srl, anche alla luce della esperienza acquisita, intende, nella sua veste di società pubblica, garantire l'utente nell'espletamento degli obblighi imposti dalla legge in materia di smaltimento e delle procedure anche formali ad esso collegate.

## SEZIONE IV. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

I/a. Raccolta differenziata – Utenze domestiche				
Tipo di rifiuti	Tipo di raccoglitore	Numero di raccoglitori	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, cartone	contenitore flessibile da 50 litri bianco	I ogni utenza TIA	svuotamento - porta a porta	1 giorni su 7
Rifiuti organici da cucina	contenitore aerato da 7 litri (per interno) e contenitore marrone da 25 litri (per esterno)	I ogni utenza TIA	svuotamento - porta a porta	2 giorni su 7
Imballaggi in vetro	contenitore verde da 25 litri	I ogni utenza TIA	svuotamento - porta a porta	1 giorno su 14
Imballaggi in plastica	contenitori gialli a perdere (sacchi) da 110 litri	24 anno per utenza (successivamente a richiesta presso lo sportello)	raccolta - porta a porta	1 giorno su 14
Manutenzione contenitori				
Lavaggio interno		A carico dell'utenza		
Riparazione		A carico dell'utenza		
Sostituzione		Immediata a richiesta dell'utenza con consegna presso lo sportello		

I/b. Raccolta differenziata – Utenze non domestiche				
Tipo di rifiuti	Tipo di raccoglitore	Numero di raccoglitori	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Carta, cartone	contenitore flessibile da 50 litri bianco	I ogni utenza TIA	svuotamento - porta a porta	1 giorni su 7
Rifiuti organici	contenitore aerato da 7 litri (per interno) e contenitore marrone da 25 litri (per esterno)	I ogni utenza TIA	svuotamento - porta a porta	2 giorni su 7
Imballaggi in vetro	a) contenitore verde da 25 litri b) grosse utenze bidone carrellato da 240 litri	I ogni utenza TIA a richiesta previo comodato	svuotamento - porta a porta	1 giorno su 14
Imballaggi in plastica	contenitori gialli a perdere (sacchi) da 110 litri	24 anno per utenza (successivamente a richiesta presso lo sportello)	raccolta - porta a porta	1 giorno su 14

Manutenzione contenitori	
Lavaggio interno	A carico dell'utenza
Riparazione	A carico dell'utenza
Sostituzione	Immediata a richiesta dell'utenza con consegna presso lo sportello

2. Raccolta rifiuto secco non altrimenti recuperabile				
Dove	Tipo di raccoglitore	Numero raccoglitore	Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Tutto il territorio comunale	contenitori viola a perdere e a pagamento (sacchi) da 40 o 120 litri con la dotazione prevista dal Piano Finanziario TIA	secondo le indicazioni e la dotazione minima stabilita annualmente del Piano Finanziario TIA - (a richiesta presso lo sportello)	raccolta - porta a porta	1 giorno su 7

Manutenzione contenitori	
Lavaggio interno	Non sussiste il caso
Riparazione	Non sussiste il caso
Sostituzione	Non sussiste il caso

3. Rifiuti ingombranti	
Modalità di raccolta	Frequenza (giorni lavorativi)
Ritiro a domicilio (a pagamento)	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta scritta

4. Pulizia stradale		
Modalità	Dove	Frequenza (giorni lavorativi)
Spazzamento meccanizzato	Zone centrali del comune (in notturno)	Variabile da 1 a 2 volte a settimana
	Zone centrali del comune	Variabile da 1 a 2 volte a settimana
	Altre zone del comune	Una volta a settimana ove previsto
	Aree mercato	Ogni volta che è previsto
	Raccolta siringhe	A richiesta dietro necessità
Spazzamento manuale	Zone centrali del comune	Variabile da 1 a 7 volte a settimana
	Aree verdi e parchi	Variabile da 1 a 7 volte a settimana
	Parco giochi ed aree attrezzate per bambini	Variabile da 1 a 7 volte a settimana

## SEZIONE V. TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

### 1. Tariffa del Servizio

Ogni cittadino residente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dalla Sieco srl, ed è bene che ciascuno si accerti di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sovrapprezzi e/o sanzioni.

La somma addebitata a ciascun cittadino si chiama TIA (cioè "Tariffa di Igiene Ambientale") ed è la quota che ciascun cittadino o nucleo familiare deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. Il costo è in realtà composto da più voci di spesa: ad esempio lo spazzamento delle strade, la raccolta e il trasporto, la raccolta differenziata, il trattamento e lo smaltimento, i costi amministrativi per la gestione del contenzioso, ecc.).

I costi di cui sopra sono raggruppati in costi fissi e variabili. La bolletta standard prevede le seguenti voci:

- 1) Tariffa rifiuti fissa
- 2) Tariffa rifiuti variabile
- 3) Sacchi a pagamento
- 4) Eventuali servizi o addebiti spese
- 5) Tributo provinciale
- 6) Imponibile
- 7) Iva
- 8) Totale
- 9) Somma da versare al netto di eventuali acconti precedenti

Nella prima pagina è sempre indicato il totale da versare e le scadenze

Le tariffe del servizio sono espressamente indicate in fattura. Inoltre sul sito [www.sieco.info](http://www.sieco.info) sono indicate tutte le tariffe esistenti.

### 2. Modalità di riscossione

Il Comune determina annualmente la Tariffa di Igiene Ambientale e affida applicazione e la riscossione al soggetto gestore del servizio.

La Sieco srl emette le fatture per il servizio svolto, sulla scorta delle denunce presentate, a titolo di acconto nei primi tre mesi dell'anno o dalla nuova attivazione (denuncia) e a saldo entro settembre dell'anno successivo. Per il pagamento sono garantiti almeno 15 giorni dalla data di emissione. Il pagamento di norma è in due rate e potrà essere effettuato con gli appositi bollettini allegati alla fattura o addebito permanente. L'utilizzo di sistemi diversi da quelli indicati può dare origine ad addebiti di spesa.

La bolletta deve essere pagata entro il termine indicato. In caso contrario SIECO SRL può richiedere, oltre al corrispettivo dovuto, il pagamento degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213).

In caso di errori di conteggio in eccesso o in difetto nella bolletta, la rettifica viene fatta dall'ufficio e annotata sulla bolletta successiva di competenza.

Nel caso in cui l'errore è rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata a S.I.ECO srl - Via Carabelli n.9 - 21012 Cassano Magnago (VA) casella postale n. 112 e sospendere il pagamento della bolletta o pagarla anche solo in parte.

Trascorsi 30 giorni dalla data indicata per il pagamento della bolletta, senza che la stessa sia stata saldata, saranno inviati all'utente tramite raccomandata A/R apposti solleciti. Trascorsi 60 giorni dalla data di avvenuto ricevimento della raccomandata da parte dell'utente e in caso di inadempienza, si procederà al recupero del credito per vie legali con addebito delle spese.

### 3. Vota la Carta

La Regione Lombardia ha istituito un concorso per individuare la migliore Carta dei servizi dei rifiuti urbani in Lombardia. Volete contribuire con il vostro giudizio ad attribuire questo attestato di eccellenza? Inserite le vostre risposte alle domande previste nella "Sezione consumatori" del sito [www.ors.regione.lombardia.it](http://www.ors.regione.lombardia.it)

### 4. Campagne di informazione e sensibilizzazione

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti adottata dalla Sieco srl, ai sensi dell'art.7 della l.r. 26/2003 è trasmessa annualmente al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

Sieco periodicamente propone campagne informative di comunicazione e/o di educazione ambientale per gli utenti e/o per le scolaresche. Le relative pubblicità e/o opuscoli informativi che l'Azienda provvede a predisporre possono essere scaricati direttamente dal sito della Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info).

### 5. Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all'Informazione.

La Carta ha validità triennale e sarà rivista e aggiornata, in accordo con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.

### 6. Prezziario

Il prezziario con il dettaglio di tutti i costi dei sopraccitati servizi è allegato al Piano Finanziario T.I.A. (Tariffa Igiene Ambientale) approvato annualmente dal Comune di Cassano Magnago.

Si rimanda al "Regolamento per l'applicazione della Tariffa di Igiene Urbana" ed al relativo allegato A, approvato con delibera del Consiglio comunale di Cassano Magnago n. 20 del 25/05/2010 ogni ulteriore informazione relativa alle modalità gestionali del servizio. Il citato "Regolamento per l'applicazione della Tariffa di Igiene Urbana" ed al relativo allegato A, può essere scaricato direttamente dal sito:

- del comune [www.cassano-magnago.it](http://www.cassano-magnago.it)
- dell'Azienda Sieco srl [www.sieco.info](http://www.sieco.info)

### 7. Modulo reclamo

Spettabile **S.I.ECO srl**  
Via Carabelli n.9  
21012 Cassano Magnago (VA)

Casella Postale 112  
Tel. 0331 209584  
Fax 0331 209585

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

residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Esprimo il seguente reclamo:

\_\_\_\_\_

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

#### barrare opzione scelta

via fax al seguente numero : \_\_\_\_\_

via e-mail al seguente indirizzo : \_\_\_\_\_

con lettera al seguente indirizzo : \_\_\_\_\_

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

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

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

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

## 8. Modulo segnalazioni

Spettabile **S.I.ECO srl**  
Via Carabelli n.9  
21012 Cassano Magnago (VA)

Casella Postale 112  
Tel. 0331 209584  
Fax 0331 209585

Formulo il seguente suggerimento:

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## 9. Modulo rimborso

Spettabile **S.I.ECO srl**  
Via Carabelli n.9  
21012 Cassano Magnago (VA)

Casella Postale 112  
Tel. 0331 209584  
Fax 0331 209585

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando Sieco srl ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare fino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui la Sieco srl sia in possesso del presente modulo già compilato da parte del Cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito l'Azienda è tenuta al rimborso di un ulteriore indennizzo pari a 1/12 del valore oltre gli interessi di mora salvo diverso accordo (tipo accredito su bolletta successiva).

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

### Barrare opzione scelta:

Assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

Bonifico bancario/postale: Banca (nome e sede): \_\_\_\_\_

CAB \_\_\_\_\_ ABI \_\_\_\_\_ CIN \_\_\_\_\_ C/C n. \_\_\_\_\_

IBAN \_\_\_\_\_

Intestatario: \_\_\_\_\_

Storno da bolletta

intestatario \_\_\_\_\_

Pagamento allo sportello Banca:

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Orari: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

## 10. Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere alla Sieco srl in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: Via Carabelli n.9 – 21012 Cassano Magnago casella postale 112;
- via fax al numero: 0331 209584;
- via mail al seguente indirizzo: [segreteria@sieco.info](mailto:segreteria@sieco.info) ;

Può scaricare il modulo con le tabelle dal sito [www.ors.regione.lombardia.it](http://www.ors.regione.lombardia.it), sezione consumatori, e dal sito [www.sieco.info](http://www.sieco.info) della Sieco srl;

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art.3 della legge regionale n.26/2003.

Grazie per la collaborazione.

### DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

#### 1. Genere

<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
----------------------------------	----------------------------------

#### 2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="checkbox"/> da 18 a 24	<input type="checkbox"/> da 25 a 34	<input type="checkbox"/> da 35 a 44	<input type="checkbox"/> da 45 a 54	<input type="checkbox"/> da 55 a 64	<input type="checkbox"/> oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

#### 3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> licenza elementare	<input type="checkbox"/> licenza media inferiore	<input type="checkbox"/> licenza media superiore	<input type="checkbox"/> laurea
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

#### 4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="checkbox"/> 1 (da solo)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

#### 5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Pensionato	<input type="checkbox"/> Operaio/a
<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/> Dirigente
<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Commerciante	<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Altro

## PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

### ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

### RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										

Cortesía e disponibilità del personale a contatto con il pubblico																				
Disponibilità servizi via internet																				
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)																				
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)																				

## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

## SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

## RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1=valutazione bassa; 10=valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art.4 della l. 26/2003 sono trasmessi annualmente dalla Sieco srl al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, Via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.

## 11. Glossario

Riportiamo il glossario dei termini usati in questa Carta dei Servizi.

**CAMERA DI CONCILIAZIONE** – La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie che possono nascere tra imprese o tra imprese e consumatori con il fine di arrivare ad un'amichevole composizione dei contrasti insorti. Le parti possono trovare di comune accordo una soluzione che ponga fine alla lite, con l'aiuto di un terzo neutrale ed imparziale. Tutte le Camere di Commercio hanno istituito gli Sportelli di conciliazione. Oltre alla previsione generale dell'istituzione di Commissioni conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori, contenuta nella legge di riordinamento delle Camere di Commercio, la legge n.281 del 1998 prevede che le associazioni di categoria, prima di adire il giudice, possono attivare la conciliazione davanti alle Commissioni conciliative delle Camere di Commercio.

**CONTENITORE** – Contenitore utilizzato per la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati oppure di quelli destinati alla raccolta differenziata.

**FRAZIONE SECCA NON ALTRIMENTI RECUPERABILE** – Frazione di rifiuti a basso o nullo contenuto di umidità che residua dalla raccolta differenziata, costituita dai rifiuti non recuperabili quali: imballi non recuperabili, lamette usa e getta, vaschette sporche con alimenti, carta oleata, pannolini, tubetti di dentifricio, guarnizioni, musicassette e videocassette, pellicole fotografiche, oggetti di pelle e semipelle, giocattoli, lettiere di cani e/o gatti, ecc.

**GARANTE DEI SERVIZI LOCALI** – Organo che tutela gli utenti e nell'esclusivo interesse degli stessi e del loro livello di apprezzamento nella fruizione del servizio (art. 3, legge regionale 26/2003).

**BIDONE CARRELLATO** – Contenitore da 240 litri dotato di ruote destinato alla raccolta differenziata.

**CONTAINER** – Contenitore scarrabile per autocarro colorato utilizzato per la raccolta differenziata dei rifiuti recuperabili come vetro, carta, plastica e metallo ecc.

**RACCOLTA DIFFERENZIATA** – Insieme delle operazioni per la selezione delle frazioni omogenee dei rifiuti urbani, compresa quella organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

**RACCOLTA PORTA A PORTA** – Sistema di raccolta dei rifiuti fatto presso i luoghi di produzione. Gli utenti raccolgono il materiale in sacchi o bidoni in giorni prestabiliti; nei giorni diversi da quello di raccolta i contenitori restano all'interno della proprietà.

**RIFIUTI** – Sostanze o oggetti che derivano da attività umane e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi. Vengono classificati secondo l'origine e caratteristiche.

**RIFIUTI INGOMBRANTI** – Rifiuti solidi urbani quali beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune, provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere che per dimensione non possono essere conferiti all'ordinario servizio di raccolta.

**RIFIUTI SOLIDI URBANI (R.S.U.)** – Rifiuti che provengono per lo più da attività domestiche e attività commerciali, costituiti prevalentemente da materiali organici (residui alimentari, foglie, legno, carta, tessuti) e inorganici (plastica, metalli, vetro).

**CENTRO RACCOLTA RIFIUTI** – Area attrezzata presidiata e recintata destinata al conferimento diretto, da parte delle utenze o da parte di ditte incaricate, delle frazioni di rifiuto riciclabili, nonché all'ammasso, alla selezione, sino alla cessione a terzi di singole frazioni merceologiche. Altri sinonimi: stazione ecologica attrezzata, ecocentro, stazione di conferimento, ricicleria.

**TIA** – Tariffa Igiene Ambientale

**CONTRATTO DI SERVIZIO** – Regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società che effettivamente svolge il servizio ed il Comune / i Comuni che hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.



Questa brochure è stampata su carta certificata FSC®. Il marchio FSC® identifica i prodotti contenenti legno provenienti da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.





Servizi  
Intercomunali  
Ecologici

**S.I.ECO.** s.r.l.

SERVIZI INTERCOMUNALI ECOLOGICI S.R.L.  
S.I.ECO. S.R.L. Via Carabelli 9 - 21012 Cassano Magnago (VA)  
tel 0331-209584 fax 0331-282372

Numero Verde  
**800 677644**

