

B.S.V. S.r.l.

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Villapiana



BUSINESS AND SERVICES VILLAPIANA S.r.l.
CAMPO DELLA LIBERTA' - 87076 VILLAPIANA (CS)

Costituita in AAo del 03/01/2001 Iscrizione al Reg. Imprese di COSENZA n. 02386870782 del 17/01/2001-
CCIAA di COSENZA - REA n. 161957

INDICE

Premessa

Sezione I: Informazioni generali

- 1.1. Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2. Normativa
- 1.3. Validità
- 1.4. Presentazione del gestore
 - 1.4.1 Assetto societario
 - 1.4.2 Servizi erogati
 - 1.4.3 Accessibilità alle informazioni

Sezione II: I principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza ed imparzialità
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione e trasparenza
- 2.4 Efficienza ed efficacia
- 2.5 Cortesia
- 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.7 Sicurezza, tutela dell'Ambiente e della salute
- 2.8 Semplificazione
- 2.9 Qualità
- 2.10 Privacy
- 2.11 Tutela dell'ambiente

Sezione III: Modalità di effettuazione del servizio

Principi di responsabilità nell'effettuazione del servizio

3.1 Rifiuti Urbani oggetto di raccolta differenziata

3.2 Gestione dell'Isola Ecologica

3.3 Centro di raccolta R.A.E.E.

3.4 Gestione della stazione di trasferimento

3.5 Gestione ordinaria del depuratore e della rete fognaria

3.6 Servizi di manutenzione straordinaria sulla rete idrica

3.7 Servizio di trasporto urbano

3.8 Servizio di trasporto scolastico

3.9 Servizio di supporto alla manutenzione di edifici pubblici

3.10 Spazzamento stradale

Schema riepilogativo della "qualità"

GLOSSARIO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

CALENDARIO RACCOLTA DIFFERENZIATA UTENZE DOMESTICHE



Premessa

La Business and Services Villapiana S.r.l., nell'ambito della gestione dei servizi di igiene ambientale, si pone quale bussola del proprio agire l'attenzione alle esigenze dell'utente-cittadino e la qualità del servizio erogato; avendo sempre quale imprescindibile substrato la diffusione di una opportuna e necessaria cultura ambientale.

L'agire della società di cui in incipit e le metodologie di lavoro adottate debbono, tuttavia, fronteggiare fattori esterni ed indipendenti all'azienda che, inevitabilmente, finiscono col condizionare nettamente i risultati ottenuti dalla stessa. Le suddette criticità risultano scaturenti, in via generale, dalla questione relativa all' "utilizzo" che viene fatto del territorio stesso.

Nello specifico, difatti, è il senso civico sia dei soggetti residenti sia di quelli transitori occasionalmente (essendo peraltro il nostro comune interessato da notevoli presenze turistiche nel corso della stagione estiva) a rilevare quale fattore considerevole nell'analisi dei risultati raggiunti e da raggiungere in materia di ambiente.

L'obiettivo a cui costantemente tendere, col nostro agire, è indubabilmente rappresentato dal perseguimento di standard sempre più elevati nell'erogazione del servizio e dall'ottimizzazione di tutte le prestazioni.

D'altronde, sul piano europeo risulta chiara la volontà di perseguire un radicale cambio di approccio in materia ambientale passando, in tal modo, da un approccio economico di tipo lineare a quello dell'economia circolare. Tale proposito, già da anni prefissato dalle istituzioni europee mediante specifici piani d'azione, consentirebbe entro il 2025 il riciclo del 55 % dei rifiuti urbani domestici e commerciali nonché entro percentuali attestabili attorno al 60 % nel 2030 ed al 65 % nel 2035. Il 65 % dei materiali di imballaggio, ad esempio, dovrà essere riciclato entro il 2025.

Come si evince, pertanto, l'inversione paradigmatica poggia su un substrato di considerazione del rifiuto non più come uno scarto – quindi inutilizzabile – bensì come una vera e propria risorsa da recuperare per l'ottenimento di nuove materie prime.

Nella costruzione dell'anello del riutilizzo, nell'ottica del modello circolare, un ruolo di primazia è rivestito dal cittadino ed è proprio per tale ragione che la Business and Services Villapiana S.r.l. ripone massima fiducia nel prezioso apporto proveniente dalla collaborazione (ossia partecipazione attiva) di tutti i cittadini e nel lavoro sinergico quotidiano con gli stessi. Proprio nella suddetta sinergia rileva l'alta valenza della Carta quale finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici ed i propri utenti, valorizzando il loro coinvolgimento e la partecipazione degli stessi ai processi di cui sopra.

Considerato, poi, il ruolo di esplicitazione svolto dalla Carta nell'individuazione dei livelli di qualità dell'attività, pare altresì opportuno in discorso ribadire come il sistema di gestione della qualità rappresenti uno strumento fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici stabiliti dal soggetto erogatore.

I già citati obiettivi vedono, dunque, nella Carta un ulteriore strumento di implementazione degli stessi, al netto del valore orientativo della Carta nel percorso intrapreso di efficienza e sostenibilità.

In siffatto contesto è palese che la Carta non sia un mero atto burocratico, bensì assurga a vero e proprio sistema dinamico per il miglioramento dei servizi pubblici e, più generalmente, per l'assicurazione del benessere collettivo.

Nel tendere a tale costante assicurazione, fornendo precipuamente risposte efficaci alle istanze della collettività, la Carta espleta una triplice funzione strumentale: si pone, difatti, in primis quale *strumento di informazione* comunicando dettagliatamente al cittadino-utente le attività svolte (ponendosi, così, quale concreto esercizio di trasparenza), in secundis come

strumento gestionale per l'ottenimento dei livelli di qualità prefissati ed, infine, come già accennato, quale *strumento di dialogo* con la comunità locale di riferimento (avendo modo di verificare mediante indagini adeguate l'aderenza, in termini di riscontro sociale, tra gli obiettivi perseguiti ed i risultati conseguiti, c.d. "customer satisfaction").

Ai fini metodologici si segnala che la stesura del presente documento ha inteso svilupparne la trattazione secondo una struttura tripartita (tre sezioni); lo stesso prende avvio, difatti, dalle informazioni generali (chiarendo natura dell'elaborato, validità ed assetto della società descritta) per poi chiarire i principi ispiratori dell'azione è della Carta ed, infine, approdare alla descrizione delle modalità di effettuazione dei servizi erogati.

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Per “Carta della qualità del servizio” (qui di seguito per comodità redazionali Carta) si intende il documento mediante il quale il gestore illustra, precipuamente, i principi, gli standard qualitativi nonché i criteri relativi all’ erogazione del servizio rifiuti agli utenti. Punti focali individuati dalla Carta sono i principi fondamentali a cui è tenuto ad attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti, gli standard qualitativi del servizio che il gestore si impegna a rispettare nell’ espletamento delle proprie attività, le procedure di reclamo a disposizione degli utenti.

La funzione della Carta è da intendersi integrativa del novero dei seguenti documenti (compresi gli standard di qualità scelti dall’Ente Territorialmente Competente il Gestore si impegna a rispettare):

- Il disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio;
- I regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale.

La presente Carta del servizio si applica ai servizi svolti nei Comuni di Villapiana, Plataci, Canna, Nocera, Alessandria del Carretto, Oriolo, Roseto Capo Spulico, Castroregio e San Lorenzo Bellizzi (CS).

1.2 Normativa

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009**, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
del 31/10/2019, n.444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**

- **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

1.2 Validità

La Carta viene pubblicata con cadenza annuale.

Quanto presente in forma descrittiva nella suddetta edizione è aggiornato al 31 marzo 2023.

La Carta sarà aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative relativamente al servizio ed il gestore si impegna ad aggiornare il documento sul proprio sito ed a fornire opportuna comunicazione all' Amministrazione Comunale degli aggiornamenti e/o eventuali integrazioni, finanche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente nonché vicina ai cittadini.

1.3 Presentazione del gestore

1.3.1. Assetto societario

La Business and Services Villapiana S.r.l. , con sede legale in Villapiana (CS) alla Via Campo della Libertà snc e sede operativa in C.da Santa Maria del Monte snc – Zona Industriale, costituita il 3 gennaio 2001, è una società in house providing del Comune di Villapiana (ossia una società 100 % di proprietà ed al servizio del Comune di Villapiana) chiamata, da Statuto, a supportare le politiche dei servizi del predetto Comune in materia ambientale (raccolta differenziata, trasporto rifiuti) – verde pubblico – refezione scolastica – trasporto pubblico locale – gestione servizi di depurazione etc., ponendo in essere azioni volte al miglioramento della gestione dei servizi, alla promozione del risparmio e dell' efficienza ed al favorire un migliore utilizzo delle risorse economiche locali.

La Business and Services Villapiana S.r.l. è iscritta all' Albo Nazionale Gestori Ambientali.

Dal 2015 la società gestisce l'impianto natatorio della Piscina Comunale, sita presso il Centro Polivalente di Villapiana, attraverso la Polisportiva B.S:V. Villapiana s.s.d. S.r.l., promuovendo in tal modo non solo la cultura della sostenibilità e della tutela ambientale ma anche quella dell' acqua e dello sport.

La società è guidata dal 01/10/2014 dall' Amministratore Unico Eduardo Angelo Lo Giudice.

1.4.2. Servizi erogati

Nell' ambito della gestione dei servizi ambientali, di cui ad oggetto della Carta in discorso, la Business and Services Villapiana S.r.l, in virtù di Convenzioni con l' Ente Comunale, svolge le seguenti attività:

1. servizi d'igiene urbana (raccolta differenziata in virtù di specifiche Convenzioni con i Comuni di Villapiana, Plataci, Canna, Nocara ed Alessandria del Carretto - trasporto RSU e spazzamento);
2. servizi di manutenzione del verde pubblico;
3. Isola Ecologica custodita avente i seguenti orari:
durante la stagione estiva: aperta dal lunedì al sabato dalle ore 06:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 21:00. La domenica dalle ore 07:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16.20 alle ore 20.00.
Durante la stagione invernale: aperta dal lunedì al sabato dalle ore 07:00 alle ore 12:00 e dalle 14:3 alle ore 19:30. La domenica dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.
4. servizio di gestione Stazione di Trasferenza (in virtù di specifiche Convenzioni con i Comuni di Villapiana, Plataci, Canna, Nocara, Alessandria del Carretto, Oriolo, Roseto Capo Spulico, Castroregio e San Lorenzo Bellizzi);
5. servizio di manutenzione e pulizia degli arenili;
6. gestione Impianto di depurazione e rete fognaria;
7. servizi di manutenzione rete idrica;

8. servizi a supporto delle manutenzioni edifici pubblici;

9. trasporto urbano;

10. trasporto scolastico;

11. spazzamento.

1.4.3 Accessibilità alle informazioni

La Carta dei Servizi è gratuita ed è disponibile per la consultazione, da parte di ogni cittadino, il quale può:

- Richiederla al numero verde gratuito: **800 616 107** (attivo **dal lunedì al sabato dalle 09:30 alle 13:00**)
- Scaricarla dal sito: www.villapianabsv.com

La Business and Services Villapiana S.r.l. è, inoltre, presente sul social network Facebook con una pagina in cui promuove l'attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e veicola messaggi utili alla cittadinanza relativamente ai servizi ed alle attività svolte.

Sezione II

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Business and Services Villapiana S.r.l. eroga i servizi di cui sopra nel rispetto dei seguenti principi generali:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità

Nell' erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nell'erogazione del servizio, in linea con quanto sancito all' art. 3 della Carta Costituzionale, non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, altresì, garantita e promossa la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le differenti aree geografiche della cittadina nonché fra le diverse categorie o fasce di utenti. Ad ogni modo, la Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna a raggiungere, dopo un' accurata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

2.2 Continuità

La Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

2.3 Partecipazione e trasparenza

La Business and Services Villapiana S.r.l. garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF (ossia dal "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" adottato dall' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con delibera n. 15/2022 del 18 gennaio 2022) e secondo lo schema qualitativo indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

2.4 Efficienza ed efficacia

La Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in conformità ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2.5 Cortesia

La Business and Services Villapiana S.r.l. garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi atti a raggiungere tale scopo. In virtù del suddetto *modus operandi* i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La Business and Services Villapiana S.r.l. nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice, preciso nonché di immediata comprensione per gli stessi.

2.7 Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute

La Business and Services Villapiana S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e dei Comuni affidatari dei servizi. Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

2.8 Semplificazione

La Business and Services Villapiana S.r.l. provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adattando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, predisposizione di modulistica fruibile online ed in sede).

2.9 Qualità

La Business and Services Villapiana S.r.l. provvede ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio. La scrivente società si impegna ad operare con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo raggiungere livelli qualitativi migliori rispetto allo schema indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

Ad oggi, 31 marzo 2023, è in corso il completamento dell'iter amministrativo ai fini dell'acquisizione della certificazione ambientale ISO 9001.

2.10 Privacy

La Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016.

Le richieste relative alla modalità di esercizio dei diritti di cui sopra vanno rivolte: o via e-mail, all'indirizzo: ufficiotecnicoobsv@gmail.com o ad i numeri: 0981/237577 - 392/9129163

Alternativamente, le richieste di cui sopra, possono essere inoltrate contattando il numero verde gratuito 800 616 107.

2.11 Tutela dell' ambiente

La Business and Services Villapiana S.r.l., nell' ambito dell'erogazione dei servizi precedentemente citati, si pone come obiettivo primario la salvaguardia dell' ambiente e la tutela della salute pubblica ed è proprio in tale contesto che si è inquadrato e sviluppato il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Ulteriore oggetto di azioni di tutela risulta, per la predetta società, quella relativa alle risorse primarie al fine di attuare opportune strategie ambientali che tendano alla valorizzazione ed al risparmio delle stesse, sia in termini economici sia strutturali.

La Business and Services Villapiana S.r.l. inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegna a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi.

Sezione III

Modalità di effettuazione del servizio

Principi di responsabilità nell' effettuazione del servizio

Facendo espresso richiamo all' obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ossia separato, delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e della frazione di indifferenziato, la Business and Services Villapiana S.r.l. si impegna a mantenere sempre ben evidenziate e chiare sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Si specifica, altresì, che il conferimento difforme rispetto a quanto normato è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo competenti.

3.1 Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

La raccolta differenziata viene effettuata dal gestore secondo le seguenti modalità:

- Raccolta “porta a porta” per carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro, rifiuti organici, posizionati negli appositi mastelli fuori dalle abitazioni entro le 00.00 del giorno prima;
- Raccolta attività commerciali per carta e cartone, imballaggi in plastica, metallo e tetrapak, vetro, rifiuti organici, identificati per colore e con specifiche istruzioni;
- Conferimento presso centro di raccolta ed Isola Ecologica.

Per quanto concerne la carta e cartone (raccolta in contenitori di colore **blu**) essa viene avviata al recupero nelle cartiere secondo specifica Convenzione con il consorzio Comieco. Relativamente, invece, ad imballaggi in plastica e metallo essi vengono raccolti in buste trasparenti per poi essere avviati al recupero negli Impianti secondo specifiche Convenzioni con il consorzio Corepla.

Il vetro, invece, viene raccolto in contenitori di colore **verde** ed avviato al recupero secondo specifica Convenzione con il consorzio Co.Re.Ve.

Relativamente all' organico (unitamente al verde proveniente da orti e giardini in modiche quantità) viene raccolto in contenitori di colore **marrone** ed avviato agli impianti di compostaggio per la produzione di terriccio, concime naturale e biometano.

Tutti i conferimenti presso gli Impianti finali avvengono previa analisi di qualità.

La suddetta società provvede anche alla raccolta differenziata, con le finalità di successivo recupero, anche degli indumenti usati (abiti, scarpe e rifiuti tessili in genere) raccolti presso idonei contenitori di colore **giallo** posizionati nei punti cittadini di maggiore afflusso ed aggregazione.

Per quanto riguarda, invece, i rifiuti urbani indifferenziati la raccolta avviene in appositi contenitori di colore **grigio**.

Alternativamente è possibile conferire gratuitamente le frazioni di rifiuti presso i centri di raccolta/Isola Ecologica, ovvero richiederne il ritiro gratuito a domicilio effettuando **prenotazione telefonica** ai recapiti della Business and Services Villapiana S.r.l. attivi dal lunedì al sabato (dalle 9.30 alle 13.00).

Raccolta ingombranti

Per rifiuti ingombranti si intendono i beni di consumo di natura durevole, di arredamento e di uso comune, quali ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, porte e finestre, mobilio in legno e in ferro, radiatori, cucine economiche, condizionatori ecc.

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti per le utenze domestiche (es. mobilio, suppellettili, materassi e/o qualsiasi altro bene di consumo durevole) viene effettuata presso i centri di raccolta differenziata e tramite ritiro a domicilio gratuito, previa prenotazione telefonica all' apposito **numero verde gratuito (800 616 107)**, tramite sito internet della società oppure formulando una richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica **ufficiotecnicobsv@gmail.com**.

È assicurata, inoltre, la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli

elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta differenziata e con ritiro a domicilio gratuito per le utenze domestiche previa prenotazione telefonica all' apposito numero verde 800.616.107 (attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9.30 alle 13.00), tramite sito internet della Business and Services Villapiana S.r.l., richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica ufficiotecnicoobsv@gmail.com.

Si precisa che l'appuntamento concordato telefonicamente o sul sito con la Business and Services Villapiana S.r.l., generalmente, viene effettuato entro sette giorni dalla data di presentazione della richiesta ed il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste pervenute e della disponibilità degli Impianti finali.

La raccolta dei farmaci scaduti avviene in appositi contenitori distribuiti in tutte le farmacie e parafarmacie del territorio comunale.

La raccolta dei toner e delle cartucce stampanti è possibile presso le cartolerie dotate di adeguati contenitori.

Per quanto concerne, invece, la raccolta delle pile esauste è possibile conferirle negli appositi contenitori presenti presso tabaccherie e ferramenta del territorio comunale.

Raccolta sfalci e potature

Per sfalci e potature si intendono gli scarti vegetali risultanti dalla manutenzione di giardini e/o orti privati, effettuata pertanto da privati cittadini.

La raccolta di sfalci e potature viene effettuata presso i centri di raccolta differenziata e tramite ritiro a domicilio gratuito, previa prenotazione telefonica all' apposito numero verde (800 616 107), tramite sito internet della società oppure formulando una richiesta via mail all'indirizzo di posta elettronica ufficiotecnicoobsv@gmail.com.

Così come precisato per la raccolta di ingombranti, anche per la raccolta di sfalci e potature si precisa che l'appuntamento concordato telefonicamente o sul sito con la Business and Services Villapiana S.r.l., generalmente, viene effettuato entro sette giorni dalla data di presentazione della richiesta ed il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste pervenute e della disponibilità degli Impianti finali.

3.2 Gestione dell'Isola Ecologica

Il dotarsi della presenza di una stazione ecologica adeguata al deposito di rifiuti differenziati per frazioni in cassonetti consoni e sufficienti si è reso necessario in quanto rispondente alle differenti esigenze degli utenti (tra cui anche quelli pendolari) nonché, in via generale, alla diffusione di una corretta cultura ambientale.

La stazione ecologica in questione (per il cui riferimento normativo si veda il “Regolamento di gestione dei servizi di igiene urbana” approvato con Delib. C.C. n. 20 del 02/07/2021, in vigore in data 07/08/2021) è un impianto connesso e funzionale al sistema di raccolta dei rifiuti urbani. Trattasi di un' area attrezzata (recintata e video-sorvegliata) idonea alla ricezione ordinata degli utenti che vi conferiscono le loro frazioni. Il gestore, negli anni, ha eseguito opportuni interventi di riqualificazione della stessa al fine di implementarne la funzionalità e svilupparne a pieno le potenzialità di servizio rendendola, pertanto, parte integrante della fase di raccolta.

All' interno della stazione ecologica è possibile conferire le seguenti frazioni di rifiuti:

- organico;
- vetro;
- carta e cartone;
- Imballaggi in carta e cartone;
- Multi-materiale;
- Toner;
- Batterie;
- RAEE;
- Indifferenziato.

La possibilità di conferimento diretto all' interno della suddetta stazione è garantita, agli utenti domestici e commerciali, secondo specifico calendario presente sia sul sito web del gestore che su cartellonistica esterna all' area. Durante gli orari di apertura la Business and Services Villapiana S.r.l. garantisce la presenza, nell' area della stazione ecologica, di operatori incaricati di effettuare i controlli sui conferimenti, rendere più agevole i raggruppamenti dei

materiali conferiti prima che gli stessi vengano avviati al recupero ed eseguire le movimentazioni interne, di volta in volta, necessarie.

Il gestore si riserva di differire, limitare o negare i conferimenti per ragioni tecniche o gestionali dettate dalla contingenza ed è fatto obbligo agli utenti di esibire, laddove richiesto dal personale addetto, l'iscrizione a ruolo della TARI nel Comune di Villapiana.

Per i divieti e le sanzioni si rimanda al Regolamento sopracitato.



3.3 Centro di raccolta RAEE

Con la sigla RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) si intendono gli apparecchi elettrici ed elettronici giunti alla fine del loro “ciclo vita” che vengono conferiti dai cittadini, utenti del servizio, al Centro Intercomunale di Raccolta.

Punto focale dell’impianto normativo nazionale sui rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche è il Decreto Legislativo 14 marzo n. 49, che recepisce la direttiva europea 2012/19/UE sui RAEE, entrata in vigore il 13 agosto 2012 in sostituzione delle direttive precedenti e fondata sul principio noto come “chi inquina paga”.

La Business and Services Villapiana S.r.l. assicura, come già accennato in precedenza, il ritiro gratuito a domicilio dei RAEE che saranno, successivamente, avviati agli Impianti di recupero.

3.4 Gestione della Stazione di Trasferenza

La Business and Services Villapiana S.r.l. gestisce la Stazione di Trasferimento dei rifiuti provenienti da nove (9) comuni del comprensorio, in forza di specifiche convenzioni ed in osservanza delle necessarie autorizzazioni al trasporto, in Contrada Santa Maria al Monte (Zona Industriale Villapiana).

La suddetta stazione, costituita da un’ area interessata negli ultimi anni da interventi di riqualificazione e messa in sicurezza, presenta una dotazione strumentale che consta di trentadue cassoni (da trenta metri cubi ciascuno) necessari al conferimento delle diverse frazioni di rifiuto che ivi transitano nonché di due (2) presse per l’ adeguamento volumetrico dei rifiuti.

3.5 Gestione ordinaria del Depuratore e della rete fognaria

La Business and Services Villapiana S.r.l., in virtù della “Convenzione Madre – Affidamento Servizi Generali” (Rep. n. 1185/2022) stipulata con l’ Ente Comunale in data 03.01.2022, gestisce gli impianti di depurazione delle acque reflue sito in località Torre della Signora in Villapiana (nonché dei sollevamenti e delle reti fognarie del predetto Comune).

La società garantisce la gestione tecnico-amministrativa volta al controllo del regolare funzionamento degli impianti, assicurando altresì l’ordinario servizio di conduzione, manutenzione e custodia dello stesso.

L’ esecuzione del servizio in discorso è operata mediante l’ausilio di personale specializzato (attualmente nel numero di due dipendenti) che si occupa di porre in essere tutto il complesso di operazioni necessarie al corretto e continuo funzionamento dell’ impianto tale da assicurare l’ottimale efficienza del processo di depurazione.

La Business and Services Villapiana S.r.l., sul piano amministrativo relativo all' impianto di depurazione, si occupa della tenuta dei registri giornalieri, del registro di carico e scarico fanghi e dell' espletamento di tutte le pratiche pertinenti alla gestione del sopracitato impianto. Nel servizio di gestione ordinaria è ricompresa la fornitura di tutti i prodotti necessari al mantenimento dell'ottimale livello di efficienza ed al regolare funzionamento dell' impianto e delle reti fognarie.

3.6 Servizi di manutenzione straordinaria sulla rete idrica

La Business and Services Villapiana S.r.l. è chiamata a garantire interventi di carattere straordinario, sulla rete idrica del territorio comunale di Villapiana (CS). La società si è dotata di un mezzo auto-spurgo nell' ottica di internalizzazione del servizio e di implementazione dei livelli di efficacia ed efficienza resi nell' erogazione dello stesso.

3.7 Servizio di trasporto urbano

In data 28 giugno 2010, a seguito della Deliberazione n. 37 del Consiglio Comunale di Villapiana, il servizio di trasporto urbano è stato affidato alla scrivente società. Il servizio consta nel trasporto urbano, effettuato durante la stagione estiva, al fine di collegare e garantire la mobilità tra le frazioni del Paese, Lido e Scalo.

3.8 Servizio di trasporto scolastico

La suddetta società garantisce il servizio di trasporto scolastico nel territorio comunale mediante tre (3) autisti.

3.9 Servizio di supporto alla manutenzione di edifici pubblici

La Business and Services Villapiana S.r.l. è chiamata, altresì, sovente, a svolgere interventi di manutenzione ordinaria di edifici pubblici (quali ad esempio gli edifici scolastici ed i relativi interventi di tinteggiatura, riparazione dei servizi igienici, interventi di recupero e manutenzione di cordoli per marciapiedi, sistemazione di griglie per le acque meteoriche) disciplinati con determinazioni straordinarie.

A causa dell'emergenza Covid 19, la società ha provveduto a dotarsi di un' apparecchiatura per la sanificazione e la disinfezione ad alta pressione al fine di garantire azioni di sanificazione in tutti gli ambienti pubblici del Comune di Villapiana (Municipio, Delegazioni municipali, scuole) e nei mezzi comunali (autovetture di servizio, autocarri, scuolabus).

Il suddetto servizio è stato disciplinato attraverso determinazioni straordinarie.

3.10 Spazzamento stradale

La Business and Services Villapiana S.r.l. provvede regolarmente ad effettuare il servizio di pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici, lungomare ed altre aree pubbliche o ad uso pubblico sia mediante spazzamento manuale che meccanizzato; secondo tempistiche risultanti dalla programmazione degli interventi in oggetto.

I suddetti servizi sono organizzati assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali (essendo il Comune composto da tre frazioni urbane) nonché tenendo conto di situazioni contingenti (ad esempio manifestazioni culturali e sportive, eventi meteorologici) per le quali si rende necessaria una certa flessibilità nella programmazione degli interventi.

La società utilizza per il servizio attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Schema riepilogativo della qualità

Di seguito è illustrata, graficamente, la duplice valenza e la concretizzazione del concetto di qualità.

Nello specifico sono evidenti, nell'ambito della c.d. *qualità tecnica* gli effetti in termini di impatto sull'utente e di impatto sulla gestione.

Per quanto concerne, invece, l'ambito della *qualità contrattuale* sono palesi gli effetti individuabili nel novero di quelli disciplinati dalla carta della qualità del servizio.



Si allegano al presente documento:

Glossario della Raccolta Differenziata;

Calendario della Raccolta Differenziata delle Utenze domestiche.

Cerca il rifiuto e verifica con le icone come differenziare

 Organico

 Plastica e metalli

 Indifferenziato

 Vetro

 Carta e cartone

 Centro Intercomunale di Raccolta

A

-  Abiti usati
-  Accendini
-  Agende in carta e cartoncino
-  Alimenti (senza imballaggio) e scarti di cibo di tutti i tipi
-  Alluminio (vaschette, fogli, ecc.)
-  Apparecchiature elettriche ed elettroniche (PC, telefonini, ecc.)
-  Assi da stiro
-  Assorbenti igienici

B






-  Bacinelle e secchi di plastica
-  Barattoli di plastica o metallo per alimenti
-  Bicchieri di plastica monouso
-  Bicchieri di vetro (rotti)
-  Barattoli di vetro
-  Blister di plastica o alluminio (vuoti) per pastiglie
-  Bombolette spray esaurite (tranne prodotti T/F)
-  Bottiglie di plastica (vuote e pulite)
-  Bottiglie di vetro (vuote, pulite e senza tappo)
-  Bucce di frutta e verdura
-  Buste di plastica, cellophane, shopper

C

-  Calze di nylon
-  Capelli
-  Cards plastificate (bancomat, spesa, ecc.)
-  Carta argentata (uovo di Pasqua, biscotti, ecc.)
-  Carta assorbente da cucina (unta)
-  Carta da forno, oleata, plastificata, chimica (es. scontrini), fotografica, carta sporca
-  Carta stagnola pulita
-  Carte e cartoni (giornali, riviste, ecc.)
-  Cartelline e cartelle in plastica
-  Cartoni per bevande (latte, succhi, ecc.)

-  Cartone per pizza e altri alimenti (poco unto)
-  Cartucce stampanti, toner
-  Casalinghi in plastica
-  Casette in legno o ceste in vimini
-  Casette in plastica
-  CD, videocassette, DVD
-  Cellulari e accessori
-  Cenere legna da caminetto (spenta)
-  Ceramica o terracotta
-  Cerotti
-  Cialde in plastica per bevande
-  Cicche di sigarette
-  Contenitori di sostanze pericolose
-  Contenitori in plastica o alluminio per alimenti
-  Cosmetici vari
-  Cotton fioc e batuffoli
-  Cristalli
-  Custodie di cd, dvd, musicassette, videocassette

D

-  Damigiane
-  Dentifricio (tubetto vuoto)
-  Detergenti
-  Divani e poltrone
-  Dvd

E

-  Elettrodomestici (grandi e piccoli)
-  Escrementi di animali
-  Evidenziatori







F

-  Fazzoletti di carta (usati)
-  Ferro o altri metalli
-  Fili e cavi elettrici
-  Filtri olio auto
-  Flaconi in plastica vuoti e puliti
-  Fogli di alluminio
-  Fogli di carta e fotocopie
-  Fondi di caffè e tè
-  Fotografie e pellicole fotografiche








G

-  Garze
-  Giocattoli elettronici
-  Giocattoli non elettronici
-  Giornali e riviste
-  Gomma e gommapiuma
-  Gomme da masticare
-  Grucce appendiabiti
-  Guanti in lattice
-  Gusci d'uovo e di molluschi



I

-  Imballaggi con simboli PET, PE, PVC, PP
-  Incarti trasparenti (brioche, caramelle, ecc.)
-  Inerti (calcinacci, mattoni, sanitari, ecc.)
-  Infissi
-  Ingombranti (mobili, reti, materassi, ecc.)
-  Insetticidi, pesticidi, ecc.

L

-  Lamette usa e getta
-  Lampade a incandescenza
-  Lampade a risparmio energetico
-  Lastre radiografiche
-  Lattine per bibite e per conserve (con simbolo AL)
-  Legno non trattato (piccole quantità)
-  Lettiere per animali domestici
-  Lucidascarpe

M

-  Materassi
-  Metalli (mensole, reti, scaffali, ecc.)
-  Mobilio (divani, reti letto, scaffali, ecc.)
-  Mollette per bucato
-  Monitor
-  Mozziconi di sigarette e sigari

● Organico

● Plastica e metalli

● Indifferenziato

● Vetro

● Carta e cartone

● Centro Intercomunale di Raccolta

N

- Nastri per regali e nastro adesivo
- Neon
- Nylon

O

- Occhiali
- Oli minerali (da motore)
- Ombrello
- Ossi
- Ovatta

P

- Pannolini, pannoloni
- Pellicole fotografiche
- Pellicole per alimenti
- Peluches
- Penne, pennarelli e pennelli
- Pentole, padelle, pirex, pirofile
- Piatti di ceramica e porcellana
- Piatti di plastica monouso
- Piastrine per zanzare
- Plastichina (Pogo)
- Polistirolo per alimenti (vuoto e pulito)
- Porte e finestre
- Posate di metallo
- Posate di plastica monouso

Q

- Quaderni
- Quadri

R

- Radiografie e lastre
- Rasoi usa e getta
- Reti da letto
- Rubinetteria

S

- Sacchetti per aspirapolvere
- Sacchetti per congelare
- Salviette umidificate
- Sanitari, lavandini, ecc.
- Scatole di carta e cartoncino
- Scatole di metallo per alimenti
- Scontrini fiscali
- Scope
- Scotch
- Sedie
- Siringhe (con ago protetto)
- Spazzole, spazzolini da denti
- Specchi
- Spugne e stracci
- Stampanti
- Stuzzicadenti

T

- Taniche vuote e pulite

- Tappeti
- Tappi di sughero naturale
- Tappi in metallo
- Tappi in plastica
- Tavoli
- Termometri a mercurio
- Timbri e tamponi
- Toner
- Tovaglie in plastica
- Tovaglioli di carta
- Trucchi
- Tubetti dentifricio

U

- Utensili in plastica da cucina

V

- Valigie e borse da viaggio
- Vaschette in alluminio per alimenti
- Vaschette in plastica per alimenti
- Vasetti di vetro (senza tappi e chiusure metalliche)
- Vasetti in plastica dello yogurt (vuoti)
- Vassoi in materiale cartaceo
- Vernici e solventi
- Vetri di grandi dimensioni

Z

- Zerbini

Per informazioni e prenotazione dei servizi a chiamata

800 616 107

dal Lunedì al Sabato
dalle ore 09.30
alle ore 13.00

CENTRO INTERCOMUNALE DI RACCOLTA



DOVE DI TROVA

C/da Santa Maria del Monte
Zona Industriale, Villapiana



BSV - Villapiana



ufficiotecnicoobsv@gmail.com



www.villapianabsv.com



Comune di
VILLAPIANA



GUIDA ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA UTENZE DOMESTICHE

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione
o condominio **dalle ore 20:00 alle ore 24:00**

Lunedì



ORGANICO

Martedì



MULTIMATERIALE

Mercoledì



ORGANICO



VETRO

**ZONA CENTRO
1° E 3° DEL MESE**

**ZONA LIDO E SCALO
2° E 4° DEL MESE**

Giovedì



CARTA E CARTONE

Venerdì



ORGANICO

Sabato



INDIFFERENZIATO

Per informazioni e prenotazione dei servizi chiama:

800 616 107

dal Lunedì al Sabato

dalle ore 09.30
alle ore 13.00

#bastacambiareabitudine



BSV - Villapiana



ufficiotecnicoobsv@gmail.com



BSV S.r.l.

C/da Santa Maria del Monte snc

Zona Industriale Villapiana (CS)