



Rev. e data	Natura della modifica	Approvazione (CdA)
Rev. 2 del 26/01/2022	<i>Aggiornamento per inserimento nuovi comuni</i>	

## 1. PREMESSA

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

I Comuni e il gestore affidatario del servizio di igiene urbana, S.A.PRO.D.I.R. SRL, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, perseguiendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli **standard di servizio** che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di **tutela per il cittadino**.

La Carta rappresenta l'impegno che il gestore del servizio si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, il gestore del servizio si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il gestore del servizio, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

### AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento viene aggiornato ognqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta sarà pubblicata sul sito internet dei singoli comuni e sul sito internet [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it).

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a mantenere aggiornata la presente carta, in funzione delle normative e disposizioni degli organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

Gli aggiornamenti della carta dei servizi verranno messi a disposizione dei clienti che, a tal fine, saranno adeguatamente informati.

La presente carta del servizio igiene ambientale è un documento della qualità e pertanto è gestita ed aggiornata secondo quanto previsto nel sistema di gestione documentale della qualità. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni

straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, per esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Saprodir srl nasce con delibera di consiglio provinciale votata all'unanimità nel 2011 e successivamente viene costituita la società Servizi Ambientali Provincia di Rieti (Saprodir srl) con capitale interamente pubblico. In ottemperanza alle norme vigenti viene individuato tramite gara pubblica europea il socio privato operativo ed economico, al quale vengono cedute il 49% delle quote societarie, costituendo così il Partenariato Pubblico Privato Istituzionalizzato (PPII). Dal 01.06.2016, la Saprodir srl ha iniziato la sua operatività su gran parte dei comuni soci della Provincia di Rieti. In particolare a dicembre 2019, la Saprodir srl è arrivata a svolgere il servizio di igiene urbana su n. 38 comuni:

N.	COMUNI	DATA INIZIO SERVIZIO
1	<b>CASAPROTA (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
	<b>spazzamento Casaprot</b>	<b>01/06/2017</b>
2	<b>MOMPEO (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
3	<b>ORVINIO (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
4	<b>POGGIO MOIANO (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
	<b>spazzamento Poggio Moiano</b>	<b>01/06/2016</b>
5	<b>SCANDRIGLIA (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
	<b>spazzamento Scandriglia</b>	<b>01/06/2016</b>
6	<b>TORRICELLA IN SABINA (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
7	<b>MONTENERO SABINO (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
8	<b>POZZAGLIA SABINA (Unione dei Comuni Alta Sabina)</b>	<b>01/06/2016</b>
9	<b>CANTALICE</b>	<b>01/01/2017</b>
10	<b>CASTEL SANT'ANGELO</b>	<b>01/07/2017</b>
11	<b>COLLI SUL VELINO</b>	<b>01/02/2017</b>
12	<b>CONTIGLIANO</b>	<b>01/05/2017</b>
13	<b>FIAMIGNANO</b>	<b>01/06/2017</b>
14	<b>GRECCIO</b>	<b>01/02/2017</b>
15	<b>LABRO</b>	<b>01/03/2017</b>
16	<b>MORRO REATINO</b>	<b>01/02/2017</b>
17	<b>PESCOROCCHIANO</b>	<b>01/04/2017</b>
18	<b>PETRELLA SALTO</b>	<b>01/07/2017</b>
19	<b>RIVODUTRI</b>	<b>01/01/2017</b>
20	<b>BORGO VELINO</b>	<b>01/04/2018</b>
21	<b>ANTRODOCO</b>	<b>01/04/2018</b>
22	<b>CASPERIA (Unione Nova Sabina)</b>	<b>01/07/2018</b>
23	<b>MONTEBUONO (Unione Nova Sabina)</b>	<b>01/07/2018</b>

24	<b>POGGIO CATINO (Unione Nova Sabina)</b>	01/07/2018
25	<b>ROCCANTICA ((Unione Nova Sabina)</b>	01/07/2018
26	<b>SELCI (Unione Nova Sabina)</b>	01/07/2018
27	<b>CONFIGNI (Unione della Val d'Aia)</b>	01/07/2018
28	<b>COTTANELLO (Unione della Val d'Aia)</b>	01/07/2018
29	<b>MONTASOLA (Unione della Val d'Aia)</b>	01/07/2018
30	<b>VACONE (Unione della Val d'Aia)</b>	01/07/2018
31	<b>COLLALTO SABINO</b>	01/10/2018
32	<b>CITTADUCALE</b>	01/09/2019
33	<b>POGGIO SAN LORENZO</b>	01/10/2019
34	<b>FRASSO SABINO</b>	01/10/2019
35	<b>POSTA</b>	05/11/2019
36	<b>TOFFIA (Unione Valle dell'Olio)</b>	01/12/2019
37	<b>CASTELNUOVO DI FARFA (Unione Valle dell'Olio)</b>	01/12/2019
38	<b>MONTELEONE SABINO (Unione Valle dell'Olio)</b>	01/12/2019
39	<b>SALISANO</b>	01/11/2020
40	<b>ASCREA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
41	<b>BELMONTE IN SABINA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
42	<b>CASTEL DI TORA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
43	<b>COLLEGIOVE (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
44	<b>COLLE DI TORA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
45	<b>NESPOLO (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
46	<b>PAGANICO SABINO (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
47	<b>ROCCA SINIBALDA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
48	<b>TURANIA (COMUNITA' MONTANA DEL TURANO)</b>	14/12/2020
49	<b>TORRI IN SABINA</b>	01/02/2021
50	<b>POGGIO NATIVO</b>	01/04/2021
51	<b>CANTALUPO (UNIONE BASSA SABINA)</b>	03/05/2021
52	<b>TARANO (UNIONE BASSA SABINA)</b>	03/05/2021
53	<b>FORANO (UNIONE BASSA SABINA)</b>	03/05/2021
54	<b>POGGIO MIRTETO (UNIONE BASSA SABINA)</b>	05/05/2021
55	<b>MONTOPOLI (UNIONE BASSA SABINA)</b>	05/05/2021

La Saprodir srl opera con attività moderne ed all'avanguardia, volte a garantire le più adeguate e comode metodologie di differenziazione e conferimento dei rifiuti, nonché a fornire risposte concrete alle esigenze delle utenze servite e delle caratteristiche territoriali:

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani.
- Raccolta differenziata.
- Servizi di igiene urbana.
- Progettazione e gestione di servizi di “raccolta porta a porta”.

- Progettazione di isole ecologiche.
- Progettazione, costruzione e gestione di centri di raccolta e stazioni di trasferenza.
- Servizi di comunicazione e sensibilizzazione ambientale.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da S.A.PRO.D.I.R. SRL nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ
- QUALITÀ
- SICUREZZA
- ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA
- CONTINUITÀ
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

#### **3.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ**

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di egualanza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio S.A.PRO.D.I.R. SRL garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

#### **3.2 QUALITÀ**

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

S.A.PRO.D.I.R. SRL ha ottenuto la certificazione del sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 ed OHSAS 18001.

#### **3.3 SICUREZZA**

S.A.PRO.D.I.R. SRL è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche;
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore;
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi;

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

### **3.4 ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA**

S.A.PRO.D.I.R. SRL assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

### **3.5 CONTINUITA'**

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di S.A.PRO.D.I.R. SRL (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi etc.).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### **3.6 CORTESIA**

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

S.A.PRO.D.I.R. SRL garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche e social network.

### **3.7 APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE**

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole della città.

### **3.8 RISPETTO DELLE NORME**

S.A.PRO.D.I.R. SRL s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.



### **3.9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

S.A.PRO.D.I.R. SRL si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 15 del medesimo Regolamento. Si faccia riferimento diretto alla Carta dei Diritti dell'Interessato pubblicata sul sito web della S.A.PRO.DI.R.

## **LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **4.1 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI**

La S.A.PRO.D.I.R. SRL S.p.A. per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione di rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità così come previsto in particolare nell'Allegato, dove sono meglio descritti per i comuni gli standard di servizio minimi.

## 4.2 RAPPORTI CON L'UTENZA E RECLAMI

S.A.PRO.D.I.R. SRL garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni e/o reclami (verbali o scritti) sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- social network (facebook)
- l'indirizzo e-mail **info@saprodir.it**
- il numero verde gratuito da rete fissa **800 127 912**

E' sempre possibile effettuare comunicazioni scritte a mezzo:

- consegna a mano o a mezzo posta agli uffici amministrativi
- via fax al nr. **085 9772928**
- via posta elettronica all'indirizzo via **info@saprodir.it**

Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Per facilitare il cliente è stato predisposto il "modulo di segnalazione-reclamo-suggerimento" allegato in fondo a questa carta dei servizi , il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato.

## 4.3 ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

Per garantire all'utente una costante informazione S.A.PRO.D.I.R. SRL garantisce:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio sito internet;
- il mantenimento di un numero verde gratuito **800 127 912** da telefono fisso per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30);
- attivazione dell' Ecosportello secondo giorni e orari concordati che vengono pubblicizzati sul sito internet e sul social network facebook (per domande sui servizi di raccolta differenziata, distribuzione attrezzature per il servizio "porta a porta", distribuzione materiale informativo etc.);
- sito internet (informazioni sul servizio e relative novità: [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it));
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi);

#### **4.4 QUALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Sulla base del contratto stipulato con ogni singolo Comune, a titolo esemplificativo verranno svolti principali servizi di raccolta domiciliare:

Raccolta e trasporto della frazione secca residua

- Raccolta e trasporto della frazione organica umida
- Raccolta e trasporto della frazione carta e cartone
- Raccolta e trasporto degli imballaggi in plastica e metallici
- Raccolta e trasporto della frazione vetro

Ed inoltre a titolo esemplificativo i seguenti altri servizi:

- Raccolta e trasporto degli scarti vegetali
- Raccolta e trasporto di pile e farmaci e T e/o F - ex RUP
- Raccolta oli vegetali
- Raccolta indumenti usati
- Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione
- Istituzione di un Ecosportello e del numero verde **800 127 912**

#### **Correttezza nei rapporti con l'Utente**

L'Utente ha diritto di essere trattato con rispetto e cortesia e di essere agevolato nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi.

Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Gli Utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, sono comunicate tramite: manifesti, opuscoli informativi, sito web all'indirizzo [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it), call center che risponde al Numero Verde **800 127 912**.

#### **Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti**

Il linguaggio degli addetti ai lavori molte volte diventa una specie di codice incomprensibile per gli estranei. S.A.PRO.D.I.R. SRL ha sempre posto particolare attenzione a questo aspetto ed ha introdotto le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

a) nel rivolgersi agli Utenti, i dipendenti devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;

b) i documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

È convinzione di S.A.PRO.D.I.R. SRL che questi obiettivi potranno essere raggiunti solo con la fattiva collaborazione degli Utenti; è importante, quindi, che gli Utenti segnalino i loro giudizi ed i loro suggerimenti.

### **Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze del Cliente**

L'attività di S.A.PRO.D.I.R. SRL deve sempre più aderire alle esigenze dei propri Utenti. Pertanto al fine di definire campo e natura degli interventi, si procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dell'utenza sia mediante rilevazioni a campione, interviste con i Clienti (customer satisfaction), eventuali riunioni pubbliche con la partecipazione degli Utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio.

L'Utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio: la S.A.PRO.D.I.R. SRL S.P.A. da riscontro al proponente, riservandosi di approfondire le proposte avanzate e di rispondere analiticamente. Sulla base delle opinioni raccolte, verificata la loro significatività statistica, S.A.PRO.D.I.R. SRL svilupperà conseguenti progetti o iniziative, di cui darà comunicazione all'Utenza mediante la pubblicazione di opportuni fogli informativi. Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate tenendo conto anche dell'analisi delle cause dei reclami scritti degli Utenti.

## **4.5 TRASPARENZA**

S.A.PRO.D.I.R. SRL rende accessibili i dati sulla raccolta dei rifiuti.

Tutti i Comuni appartenenti hanno un proprio username e password che permettono l'accesso nell'area riservata del portale aziendale dove possono scaricare il dettaglio delle diverse tipologie di rifiuto raccolte "web reporting".

### **Trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con i clienti**

S.A.PRO.D.I.R. SRL S.P.A. garantisce una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarli e a tal fine utilizza i seguenti strumenti:

- a) sportello informazioni. Gli sportelli dei vari servizi forniscono informazioni relative ai rispettivi servizi erogati.
- b) sportello telefonico. È possibile ottenere le medesime informazioni telefonando al numero verde **800 127 912**;

- c) sito web aziendale all'indirizzo [www.saprodir.it](http://www.saprodir.it), che fornisce informazioni di carattere generale nella sezione dedicata ai servizi di igiene urbana (descrizione dei servizi offerti, indicazioni sulle modalità di conferimento e sui giorni di raccolta "porta a porta" in ciascun Comune, ecc). Informazioni e aggiornamenti sono anche presenti nella sezione "news" dove è possibile scaricare le pubblicazioni tematiche (opuscoli e materiale informativo in generale) realizzate dall'azienda.
- d) materiale informativo. Sono periodicamente predisposti opuscoli informativi contenenti indicazioni sul corretto utilizzo dei vari servizi offerti tra i quali: campagne informative mirate, newsletter, comunicati stampa.
- e) Periodicamente vengono effettuate campagne di sensibilizzazione su tematiche particolari.

**Garanzie di sicurezza e tutela ambientale**

S.A.PRO.D.I.R. SRL S.P.A. è da sempre impegnata sul fronte della sicurezza adottando standard tecnici estremamente elevati nello svolgimento del servizio. L'inquinamento, come tutti sappiamo, costituisce un gravissimo problema che influisce negativamente sulla qualità della nostra vita. S.A.PRO.D.I.R. SRL S.P.A. è impegnata ad assicurare che tutti i servizi erogati siano compatibili con le esigenze di tutela ambientale.

**4. ISTITUZIONE DI TAVOLI DI CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Le violazioni ai principi della presente carta possono essere comunicate per iscritto, a S.A.PRO.D.I.R. SRL anche via fax.

In caso di mancate risoluzioni, si possono istituire tavoli di conciliazione dove saranno presenti la S.A.PRO.D.I.R. SRL ed il Comune di competenza.

**MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO**

DA INVIARE A:

S.A.PRO.D.I.R.  
SRLVia Salaria, 3  
02100 Rieti (RI)  
fax 085 9772928 segnalazione reclamo suggerimento

---

---

---

---

---

---

Dati del segnalante:

COGNOME: \_\_\_\_\_

NOME: \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

RECAPITO TEL CASA \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_

DATA

FIRMA DEL COMPILATORE

## STANDARD DI QUALITA' E DEI SERVIZI

### COMUNI UNIONE DEI COMUNI ALTA SABINA

Casaprota, Mompeo, Orvinio, Poggio Moiano, Scandriglia, Torricella in Sabina, Montenero Sabino, Pozzaglia Sabina

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 3 passaggi / settimana</li></ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggio / settimana</li></ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggi / 15 gg</li></ul>
Carta	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggio / settimana</li></ul>
Indifferenziato	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggio / settimana</li></ul>
Ingombranti, beni durevoli e Raee	su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>

Per i comuni di Casaprota, Poggio Moiano e Scandriglia viene effettuato anche il servizio di spazzamento meccanico e/o manuale.

### COMUNI UNIONE NOVA SABINA E VAL D'AIA

Casperia, Montebuono, Poggio Catino, Roccantica, Selci, Configni, Cottanello, Montasola, Vacone

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 2 passaggi / settimana (dal 16.09 al 14.06)</li><li>N. 3 passaggi / settimana (dal 15.06 al 15.09)</li></ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggio / settimana</li></ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 passaggi / 15 gg</li></ul>

Carta	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

### COMUNI di CONTIGLIANO E GRECCIO

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 2 passaggi / settimana (dal 16.09 al 14.06)</li> <li>• N. 3 passaggi / settimana (dal 15.06 al 15.09)</li> </ul>
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / settimana
Carta	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

### COMUNI di FIAMIGNANO, PESCOROCCHIANO, PETRELLA SALTO, COLLALTO SABINO

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 2 passaggi / settimana (dal 16.09 al 14.06)</li> <li>• N. 3 passaggi / settimana (dal 15.06 al 15.09)</li> </ul>
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /15 gg
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**Comune di Pescorocchiano e Petrella Salto - Area vasta**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 3 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /15 gg	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /mese	• N. 1 passaggio /15 gg
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / 15 ggg	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNE DI CANTALICE**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	• N. 2 passaggio / settimana	• N. 3 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /15 gg	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNE DI CASTEL SANT'ANGELO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	• N. 2 passaggi / settimana •
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / mese
Carta	• N. 1 passaggio /15 gg
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNE DI COLLI SUL VELINO, MORRO REATINO E RIVODUTRI**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	• N. 2 passaggio / settimana	• N. 3 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /settimana	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNE DI LABRO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	• N. 2 passaggio / settimana	• N. 2 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /15 gg	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /15 gg	• N. 1 passaggio /15 gg
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNE DI BORGO VELINO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	• N. 2 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNE DI ANTRODOCO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 2 passaggi / settimana</li> </ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio /settimana</li> </ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / 15 gg</li> </ul>
Carta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio 15 gg</li> </ul>
Indifferenziato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNE DI CITTADUCALE**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 3 passaggi / settimana</li> </ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio /settimana</li> </ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / 15 gg</li> </ul>
Carta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio /settimana</li> </ul>
Indifferenziato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNI DI POGGIO SAN LORENZO E FRASSO SABINO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 2 passaggi / settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 3 passaggi / settimana</li> </ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio /settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio /settimana</li> </ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>
Carta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>
Indifferenziato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. 1 passaggio / settimana</li> </ul>
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNI UNIONE VALLE DELL'OLIO**  
**Comuni di Toffia, Castelnuovo di Farfa, Monteleone Sabino**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta dal 16.09 al 14.06</b>	<b>Frequenza raccolta dal 15.06 al 15.09</b>
Organico	• N. 2 passaggi / settimana	• N. 3 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Carta	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>		

**COMUNE DI POSTA**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	• N. 3 passaggi / settimana
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / settimana
Carta	• N. 1 passaggio /settimana
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNI COMUNITA' MONTANA DEL TURANO**

<b>Tipologia rifiuti</b>	<b>Frequenza raccolta</b>
Organico	• N. 2 passaggi / settimana (dal 16.09 al 14.06) • N. 3 passaggi / settimana (dal 15.06 al 15.09)
Plastica e metalli	• N. 1 passaggio /settimana
Vetro	• N. 1 passaggio / 15 gg
Carta	• N. 1 passaggio /15 gg
Indifferenziato	• N. 1 passaggio / settimana
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	

**COMUNI UNIONE BASSA SABINA**

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. 2 passaggi / settimana (dal 16.09 al 14.06)</li><li>• N. 3 passaggi / settimana (dal 15.06 al 15.09)</li></ul>
Plastica e metalli	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. 1 passaggio /settimana</li></ul>
Vetro	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. 1 passaggio / 15 gg</li></ul>
Carta	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. 1 passaggio /15 gg</li></ul>
Indifferenziato	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. 1 passaggio / settimana</li></ul>
Ingombranti, beni durevoli e Raee su prenotazione al numero verde <b>800 127 912</b>	