



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

DEL C.A.V. CO.S.R.A.B.



Ultimo aggiornamento: Giugno 2026

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
1.1. DEFINIZIONI - GLOSSARIO.....	4
1.2. OGGETTO	10
1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	10
1.4. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA	11
1.5. PROFILO AZIENDALE DEL GESTORE E TERRITORI SERVITI	11
1.6. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO	13
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	14
2.1. EGUAGLIANZA	14
2.2. IMPARZIALITÀ	14
2.3. DIRITTO DI SCELTA.....	15
2.4. CONTINUITÀ	15
2.5. PARTECIPAZIONE	15
2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	15
2.7. CORTESIA	15
2.8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	16
2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE	16
2.10. PRIVACY	16
2.11. TRASPARENZA.....	16
3. SERVIZI EROGATI E RELATIVE MODALITA' ED IMPEGNI.....	16
3.1. I CONTENITORI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA	17
3.2. SERVIZIO DI RACCOLTA DELLA FRAZIONE DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO URBANO.	18
3.3. SERVIZIO DI RACCOLTA DELLA FRAZIONE INDIFFERENZIATA DEL RIFIUTO URBANO.....	20
3.3.1. Raccolta domiciliare con misurazione puntuale	20
3.3.2. Raccolta domiciliare senza misurazione puntuale	20
3.3.3. Raccolta di prossimità	21
3.3.4. Raccolta stradale ad accesso controllato	21

3.4.	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	21
3.4.1.	Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico.....	21
3.4.2.	Pulizia delle aree mercatali.....	22
3.5.	SERVIZI DI NATURA VARIA E DIFFERENTE.....	22
3.5.1.	Rimozione di discariche abusive.....	22
3.5.2.	Rimozione rifiuti abbandonati.....	22
3.5.3.	Distribuzione attrezzature.....	22
3.6.	SERVIZIO DI CURA E MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO.....	23
3.7.	SERVIZI DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI	23
3.8.	GESTIONE ECOCENTRI	23
4.	QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVA VERIFICA.....	24
4.1.	PREMESSA.....	24
4.2.	IGIENICITÀ DEL SERVIZIO	25
4.3.	POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI	25
4.4.	CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI.....	25
4.5.	INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE.....	25
4.6.	FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI.....	25
4.7.	SISTEMA DI FATTURAZIONE	26
4.8.	MODALITÀ DI PAGAMENTO	26
4.9.	RAPPORTI CON UTENZA PER LA TARIFFA PUNTUALE.....	26
4.9.1.	Sportelli Fisici	27
4.9.2.	Portale WEB	28
4.9.3.	Accesso telefonico o via mail	28
4.9.4.	Modalità per la comunicazione ex art. 238, co. 10, TUA delle utenze non domestiche.....	28
4.10.	RAPPORTI CON L'UTENZA.....	28
4.10.1.	Modalità di contatto per reclami e richieste	28
4.10.2.	Contact Center prenotazioni.....	30
5.	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	30
6.	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	31

6.1.	DOVERI DEL PERSONALE DIPENDENTE.....	31
------	--------------------------------------	----

1. INTRODUZIONE

1.1. DEFINIZIONI - GLOSSARIO

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

ATO (Ambito Territoriale Ottimale): introdotto con l'articolo 23 del D.Lgs 22/97 (il cosiddetto decreto Ronchi) per il servizio di gestione dei rifiuti. Successivamente il D.Lgs 152/2006 introduce le **Autorità d'ambito**, che agiscono sugli ATO e sono destinatari di alcune prerogative precedentemente affidate alle regioni e alle province in merito di gestione dei rifiuti.

Attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Attività di raccolta e trasporto: comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade: comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Carta della qualità (CdQ): è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Centro di raccolta (Ecocentro): i centri di raccolta consortili sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, anche attraverso il Gestore del servizio pubblico, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Centro del riuso: si intende una struttura e attività dove la cittadinanza può consegnare gratuitamente beni usati in buono stato, integri e funzionanti (o che comunque necessitano solo di piccole riparazioni) che possono essere donati, scambiati o venduti con il fine di essere riutilizzati. Questi centri hanno pertanto lo scopo primario di rimettere in circolo beni ancora utilizzabili,

evitando che diventino rifiuti prima dell'effettiva fine della loro vita utile. Più in dettaglio si fa riferimento alle prime indicazioni tecniche della Regione Piemonte, riportate nel Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani e di Bonifica delle Aree Inquinata (**PRUBAI**);

Cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

Compostaggio domestico: è una pratica utilizzata direttamente dalle utenze per trattare in proprio la frazione organica dei rifiuti urbani (scarti domestici e dalla manutenzione del giardino) attraverso la quale, mediante decomposizione naturale, viene ricavato terriccio da reimpiegare per il giardinaggio e l'agricoltura.

Conferimento: si intendono le operazioni e modalità attraverso le quali i rifiuti sono trasferiti dai luoghi di detenzione ai dispositivi e attrezzature di raccolta (cosiddetto conferimento iniziale) e da questi agli impianti di recupero e/o smaltimento finali debitamente autorizzati (cosiddetto conferimento finale).

Contact Center: si intende il servizio di gestione delle chiamate in entrata per motivazioni diverse gestito con risponditore automatico e deviazione su operatore di primo o secondo livello;

Contratto di servizio: atto che regola i rapporti tra il CO.S.R.A.B. ed il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono (il Gestore).

Disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Ente territorialmente competente (ETC): è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente. Nella Provincia di Biella l'Ente territorialmente competente è Co.S.R.A.B.

Gestione aree Verdi: si intendono le attività di taglio, diserbo e spazzamento foglie effettuate nelle aree comunali (aiuole, parchi giardini, cimiteri).

Gestore: è la SEAB SpA, soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, direttamente o tramite affidamenti a terzi.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

Gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Gli standard della qualità, ove non diversamente indicato, sono quantificati in giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni, permessi, adempimenti. Le richieste pervenute dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi si considerano pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero. L'inizio dell'interruzione coincide con il termine del tempo di recupero.

MTR: è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti *pro tempore* vigente, approvato con deliberazione ARERA.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta ("PAP"): raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Raccolta di prossimità: si intende la raccolta con conferimento dei rifiuti da parte degli utenti in punti predefiniti o con sacchi (per alcune frazioni merceologiche) o all'interno di contenitori ad accesso controllato mediante bidoni carrellati con chiave (per altre frazioni merceologiche), allo scopo di servire porzioni di territorio nelle quali vincoli urbanistici o eccessiva dispersione abitativa non consentono il servizio di ritiro porta a porta;

Raccolta stradale: si intende la raccolta effettuata con contenitori fissi, posti permanentemente a bordo strada; la raccolta stradale si suddivide in quattro tipologie: ad accesso libero (contenitori carrellati non dotati di sistemi di chiusura del coperchio), ad accesso riservato (contenitori carrellati dotati di sistemi di chiusura con lucchetto), ad accesso controllato (contenitori carrellati dotati di sistemi di chiusura del coperchio a sblocco elettronico), ad accesso controllato con limitazione volumetrica (contenitori carrellati dotati, sul coperchio, di sistemi di controllo del conferimento e di limitazione volumetrica del rifiuto conferito);

Raccolta su chiamata o per appuntamento: si intende la raccolta di rifiuti urbani ingombranti od altri tipi di rifiuti (es. frazione verde) in quantità eccessive per il normale conferimento ai centri di raccolta consortili, concordata preventivamente con il Gestore attraverso i sistemi di prenotazione messi a disposizione dallo stesso;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Rifiuti: si intende qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia l'intenzione o abbia l'obbligo di disfarsi (art. 183 comma 1 lettera a D.Lgs 152/06);

Rifiuto pericoloso: si intende un rifiuto, di cui alla definizione precedente, che presenta una o più caratteristiche di cui all'allegato I della parte quarta del D.Lgs 152/06 (art. 183 comma 1 lettera b D.Lgs 152/06);

Rifiuto non pericoloso: si intende un rifiuto (art. 183 comma 1 lettera a D.Lgs 152/06) non contemplato dalla definizione di rifiuto pericoloso (art. 183 comma 1 lettera b D.Lgs 152/06);

Rifiuti urbani: sono definiti al comma 1 b-ter dell'articolo 183 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 come di seguito specificato:

- *"Rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, RAEE, rifiuti di pile e accumulatori rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;*

- *Rifiuti indifferenziati e differenziati provenienti da altre fonti ma simili ai rifiuti domestici per natura e composizione, come riportati negli allegati L-quater e L-quinquies del D.Lgs 152/2006;*
- *Rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento e lavaggio compreso lo svuotamento dei cestini nelle aree pubbliche;*
- *Rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti su strade e aree pubbliche o private ad uso pubblico ovvero sulle spiagge marittime e lacustri e sulle rive dei corsi d'acqua;*
- *Rifiuti della manutenzione del verde pubblico ovvero risultanti dalla pulizia dei mercati;*
- *Rifiuti provenienti dalle aree cimiteriali”.*

Rifiuti urbani (tipologie):

- **frazione organica o umido:** si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, uffici, attività all'ingrosso, mense, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio e rifiuti equiparabili prodotti dagli impianti dell'industria alimentare (art.183 comma 1 lettera d del D.Lgs 152/2006);
- **rifiuto urbano residuo (RUR):** si intende il rifiuto residuale dalla raccolta differenziata dei rifiuti urbani, altresì definito “rifiuti indifferenziato”, identificato dal codice E.E.R. 20.03.01;
- **carta e cartone:** si intendono i giornali, le riviste, i libri, la carta grafica utilizzata da uffici sia privati che pubblici nonché gli imballaggi in materiale cellulosico raccolti congiuntamente; sono esclusi tutti i tipi di carta accoppiata ad altri materiali (es. carta plastificata, carta stagnola, carta sporca, carta oleata, piatti di carta, ecc.);
- **imballaggi in carta e cartone:** si intendono gli imballaggi a base cellulosica (scatole, packaging vario, scatoloni ecc) prodotti da utenze non domestiche e raccolti separatamente dalla frazione proveniente da raccolta congiunta;
- **imballaggi leggeri multimateriale:** si intendono gli imballaggi in materiali misti, composti da imballaggi in plastica, imballaggi in acciaio, imballaggi in alluminio ed imballaggi in cartone per bevande, raccolti congiuntamente;
- **imballaggi in plastica:** si intendono le seguenti tipologie, stabilite nell'accordo ANCI CO.RE.PLA. in vigore durante il periodo del presente affidamento: bottiglie, flaconi per prodotti per l'igiene della casa e della persona, dispensatori per prodotti (sciroppi, creme, salse, yogurt), film d'imballaggio, shopper (sacchetti/buste) dei negozi e supermercati, vaschette e confezioni in plastica per alimenti freschi, contenitori per yogurt, creme di formaggio, dessert, confezioni rigide per dolciumi (es.: scatole trasparenti e vassoi interni ad impronte), piccoli imballaggi in genere in polistirolo espanso, reti per frutta e verdura, contenitori vari per alimenti per animali, barattoli per confezionamento di prodotti vari, coperchi in plastica (da separare dall'imballaggio principale se in altro materiale), blister e contenitori rigidi e formati a sagoma, scatole e buste per confezionamento di capi di abbigliamento, film di imballaggio e film “a bolle” (pluriball), piatti e bicchieri in plastica, appendiabiti in plastica;
- **imballaggi in acciaio:** si intendono lattine, latte e in acciaio o banda stagnata per alimenti e prodotti di vario genere (es. pelati, tonno);
- **imballaggi in alluminio:** si intendono lattine, latte e in alluminio per alimenti e prodotti di vario genere (es pelati, tonno ecc.);

- **imballaggi in cartone per bevande:** si intendono gli imballaggi in materiale poliaccoppiato per bevande (latte, succhi di frutta) ed alimenti (legumi), anche noti con il nome commerciale di Tetra Pak;
 - **imballaggi in vetro:** si intendono i contenitori di vetro di qualunque colore utilizzati per il contenimento di sostanze alimentari e non, purché non tossiche; sono escluse cristalli, ceramiche, lampadine, specchi, tubi al neon, schermi di televisioni ecc.;
 - **vetro in lastre:** si intendono oggetti e manufatti in vetro (soprammobili, lastre, damigiane ecc.); sono esclusi cristalli, ceramiche, lampadine, specchi, tubi al neon, schermi di televisioni ecc.;
 - **per rifiuti verdi o sfalci verdi e potature o frazione verde:** si intendono gli sfalci, le potature, le foglie e i fiori derivanti dalle operazioni di manutenzione del verde pubblico e privato, salvo i casi in cui siano esclusi dall'applicazione delle norme in materia di gestione dei rifiuti, ai sensi dell'art 185, comma 1 lettera f) del D.Lgs. 152/2006;
 - **rifiuti urbani a rischio di elevato impatto ambientale:** si intendono rifiuti provenienti da attività domestiche quali le pile, batteria al piombo, lampade alogene, tubi catodici, farmaci, i prodotti T (tossici) e/o F (infiammabili) che comprendono prodotti per giardinaggio, per piccoli lavori domestici, per hobbistica, per pulizia di indumenti e della casa (detergenti, candeggina, acido muriatico, solforico, ecc.), disinfestanti ed insetticidi, combustibili solidi e liquidi, vernici, ecc.;
 - **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli:** frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ed altri dispositivi elettrici e/o elettronici che l'utente voglia o debba conferire al circuito di gestione dei rifiuti urbani.
 - **Rifiuti ingombranti:** sono i rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole, è "ingombrante" il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.
 - **rifiuti da spazzatura stradale:** si intendono tutti i rifiuti raccolti durante il normale servizio di pulizia delle strade; sono pertanto da individuare in detta categoria la polvere stradale compresa la deflazione della sabbia proveniente dagli arenili, la fanghiglia, la sabbia, la ghiaia, compresa quella giacente nelle caditoie dell'acqua meteorica, i rifiuti giacenti sul sedime stradale pubblico o ad uso pubblico, i detriti, i rottami anche ferrosi, i cocci, il fogliame, i rami secchi, ecc.
 - **rifiuti mercatali:** si intendono i rifiuti provenienti dai mercati ortofrutticoli o di mercati con prevalenza di banchi alimentari;
 - **rifiuti cimiteriali:** si intendono i rifiuti risultanti dall'attività cimiteriale e in particolare resti di indumenti, feretri, materiali di risulta provenienti da attività di manutenzione del cimitero, estumulazioni ed esumazioni classificati come rifiuti urbani, con esclusione dei residui di fiori e vegetali in genere, cere, lumini, addobbi, corone funebri, carta, cartone, plastica e altri scarti derivabili da operazioni di pulizia e giardinaggio assimilabili a verde ed ai rifiuti urbani e dei materiali lapidei;
- Rimozione di rifiuti abbandonati su suolo pubblico di competenza comunale:** si intendono le attività di raccolta del rifiuto presente in loco, pulizia del sito e trasporto dei rifiuti raccolti al più vicino centro di raccolta consortile e/o al centro di trasferimento del rifiuto urbano residuo, limitatamente ai soli rifiuti (codici E.E.R.) per i quali il Gestore è in possesso delle relative autorizzazioni al trasporto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento dei RU; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Spazzamento: si intendono le operazioni di pulizia manuale e/o meccanizzata del suolo pubblico o soggetto a servitù di pubblico transito e/o uso (strade, marciapiedi, aiuole e/o formelle comprese, piazze, viali, ecc.), comprensivo delle seguenti attività: servizio di svuotamento manuale dei cestini stradali, servizio di spazzamento meccanizzato delle vie e delle piazze con sola spazzatrice o con ausilio di operatore a terra con soffione, servizio di spazzamento manuale e presidio delle vie, delle piazze, dei parchi e dei giardini, delle fermate dei mezzi pubblici, dei marciapiedi delle scuole pubbliche, di vasche, fontane e monumenti, pulizia delle griglie dei pozzetti stradali, delle caditoie ecc. effettuata da operatore ecologico con idoneo mezzo e attrezzi manuali (scopa e paletta);

Standard generale di qualità: è il parametro fissato dal presente documento per definire i livelli di qualità degli aspetti rilevanti del servizio, che il Gestore è tenuto a rispettare.

TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

Tariffa corrispettiva: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffazione puntuale: è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

Tempo di recupero: intervallo di tempo entro il quale una attività programmata e non svolta dal Gestore deve essere comunque realizzata per non generare un'interruzione del servizio. Nel caso di pianificazione delle attività per fasce orarie, il *tempo di recupero* decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Trasporto: si intendono le operazioni e le attività connesse al trasferimento dei rifiuti dai contenitori predisposti (e/o approvati) dall'Ente gestore per la raccolta o dai luoghi di deposito temporaneo fino agli impianti di riciclaggio e/o recupero o smaltimento. Tali operazioni ed attività potranno prevedere, qualora necessarie, fasi intermedie di stoccaggio.

TITR: è il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti approvato da ARERA.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA.

Utenze: si intendono unità immobiliari, locali o aree scoperte operative, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e riferibili, a qualsiasi titolo, ad una persona fisica o giuridica: soggetti iscritti al ruolo della tassa rifiuti di cui all'art 1 comma 641 della legge 147/2013.

Utenze non domestiche: si intendono le utenze elencate nell'allegato L quinquies alla Parte IV del D.Lgs 152/2006, produttrici di rifiuti urbani elencati nell'allegato L quater alla Parte IV del D.Lgs 152/2006 che non hanno esercitato la facoltà, prevista dall'art 128 comma 2-bis del D.Lgs 152/2006, di conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

Utenze non domestiche specifiche: si intendono quelle che producono quantità di talune frazioni merceologiche in modo significativamente superiore alle utenze domestiche (es. negozi per gli imballaggi in cartone, bar e ristoranti per vetro/lattine, ristoranti e negozi di ortofrutta per la frazione organica ecc.), tali da richiedere standard specifici per il servizio di raccolta dei singoli materiali; inoltre si definiscono grandi utenze quelle che producono quantità elevate in valore assoluto, tali da richiedere standard specifici per il servizio di raccolta;

1.2. OGGETTO

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il *Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

La Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestori del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF ed approvata da CO.S.R.A.B., è applicata dal Gestore integrato del servizio, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, a tutela degli utenti domestici e non domestici che usufruiscono del medesimo servizio.

Il CO.S.R.A.B. ha individuato come soggetti titolari per gli adempimenti di cui al titolo IV (punti di contatto con l'utente) e titolo III del TQRIF (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica

degli importi addebitati) il Gestore, sia per le attività di gestione tariffe che per le attività di raccolta, trasporto, spazzamento e gestione aree verdi.

1.4. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/07/2026.

La presente Carta è oggetto di aggiornamento in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ARERA o dal CO.S.R.A.B. oltre che dall'entrata in vigore del Contratto di Affidamento del Servizio valido fino al 31/12/2039.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet del CO.S.R.A.B. e del Gestore.

1.5. PROFILO AZIENDALE DEL GESTORE E TERRITORI SERVITI

Il Gestore S.E.A.B. S.p.A. (Società Ecologica dell'Area Biellese S.p.A.) nasce il 1/1/2004 come società per azioni "in house" che gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene ambientale nei 74 comuni della Provincia di Biella, per un bacino di utenza di circa 168.000 abitanti distribuiti su un area di 913 Km² per una densità media di 184 abitanti per Km².

SEAB opera sul territorio in forza del *"Contratto di affidamento del servizio di igiene urbana ed ambientale (raccolta e trasporto di rifiuti urbani, gestione delle strutture a supporto della raccolta, servizi accessori) sul territorio di competenza del C.A.V. CO.S.R.A.B."* stipulato in data 7 marzo 2025 per la durata di 15 anni (fino al 31/12/2039)

L'azienda, a capitale interamente pubblico, si occupa della gestione dei rifiuti urbani, attenta a proporre un servizio moderno che persegua i principi di efficienza economica e ambientale attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative. Questo è possibile grazie allo sviluppo continuo delle prestazioni aziendali che, se da un lato necessitano di investimenti in risorse umane e materiali, dall'altro devono comunque garantire il mantenimento dei costi di gestione a livelli contenuti. Al 31/12/2025 occupava 251 persone.

Attualmente (giugno 2026) il capitale sociale è pari a € 2.870.741,00 in quote così suddivise tra i Comuni soci:

COMUNE	Capitale versato (€)	Quota %
AILOCHE	340	0,01%
ANDORNO MICCA	79.380	2,77%
BENNA	19.840	0,69%
BIELLA	1.026.480	35,76%
BIOGLIO	1.160	0,04%
BORRIANA	900	0,03%
BRUSNENGO	47.040	1,64%
CALLABIANA	160	0,01%
CAMANDONA	420	0,01%
CAMBURZANO	1.260	0,04%
CAMPIGLIA CERVO	9.600	0,33%

COMUNE	Capitale versato (€)	Quota %
CANDELO	133.440	4,65%
CAPRILE	220	0,01%
CASAPINTA	480	0,02%
CASTELLETTO CERVO	3.220	0,11%
CAVAGLIÀ	43.120	1,50%
CERRIONE	3.000	0,10%
COGGIOLA	15.120	0,53%
COSSATO	342.720	11,94%
CREVACUORE	7.000	0,24%
CURINO	3.000	0,10%
DONATO	780	0,03%
DORZANO	4.080	0,14%
GAGLIANICO	4.100	0,14%
GIFFLENGA	120	0,004%
GRAGLIA	1.720	0,06%
LESSONA	62.580	2,18%
MAGNANO	400	0,01%
MASSAZZA	8.370	0,29%
MASSERANO	52.080	1,81%
MEZZANA MORTIGLIENGO	700	0,02%
MIAGLIANO	8.640	0,30%
MONGRANDO	90.720	3,16%
MOTTALCIATA	2.860	0,10%
MUZZANO	11.520	0,40%
NETRO	13.880	0,48%
OCCHIEPPO INFERIORE	4.220	0,15%
OCCHIEPPO SUPERIORE	3.080	0,11%
PETTINENGO	37.800	1,32%
PIATTO	580	0,02%
PIEDICAVALLO	2.700	0,09%
POLLONE	2.380	0,08%
PONDERANO	4.120	0,14%
PORTULA	1.580	0,06%
PRALUNGO	2.920	0,10%
PRAY	54.600	1,90%
QUAREGNA CERRETO	2.100	0,07%
RONCO BIELLESE	1.640	0,06%
ROPPOLO	12.420	0,43%
ROSAZZA	1.850	0,06%
SAGLIANO MICCA	13.455	0,47%

COMUNE	Capitale versato (€)	Quota %
SALA BIELLESE	640	0,02%
SALUSSOLA	18.360	0,64%
SANDIGLIANO	61.320	2,14%
SORDEVOLO	8.520	0,30%
SOSTEGNO	17.640	0,61%
STRONA	7.360	0,26%
TAVIGLIANO	6.000	0,21%
TERNENGO	3.146	0,11%
TOLLEGNO	34.310	1,20%
TORRAZZO	1.200	0,04%
VALDENGNO	2.700	0,09%
VALDILANA	301.980	10,52%
VALLANZENGO	260	0,01%
VALLE SAN NICOLAO	1.220	0,04%
VEGLIO	9.450	0,33%
VERRONE	10.200	0,36%
VIGLIANO BIELLESE	189.000	6,58%
VILLA DEL BOSCO	900	0,03%
VILLANOVA BIELLESE	200	0,01%
VIVERONE	31.920	1,11%
ZIMONE	420	0,01%
ZUBIENA	16.960	0,59%
ZUMAGLIA	1.140	0,04%
	2.870.741	100%

1.6.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il documento regolatorio TQRIF approvato dall'ARERA prevede l'introduzione di:

- un set di indicatori e relativi standard generali, differenziati in quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in riferimento agli standard previsti e/o in vigore alla data di partenza della presente carta della qualità;
- un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

Il CO.S.R.A.B. ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade **in SCHEMA 1**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del servizio, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre deve garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Il Gestore, inoltre, garantisce la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il Gestore, per quanto di propria competenza, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

2.2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del

servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

2.3.DIRITTO DI SCELTA

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.

2.4.CONTINUITÀ

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

2.5.PARTECIPAZIONE

Il Gestore 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, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.6.EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2.7.CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo, garantisce l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, comprendendo l'efficienza energetica ed il consumo e l'uso di energia;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.10. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web del Gestore.

2.11. TRASPARENZA

Il Gestore definisce e fornisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra il Gestore (nei limiti di cui all'art. 2.2 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF) predispone e mantiene aggiornate nel proprio sito www.seab.it le informazioni di cui all'Articolo 3 del TITR.

Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ovvero, concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti dal Gestore entro 30 giorni, ai sensi dell'Articolo 9 del TITR. Qualora il documento di riscossione non sia utilizzabile come mezzo informativo sarà cura del Gestore raggiungere con apposita missiva le utenze interessate senza oneri per le stesse.

3. SERVIZI EROGATI E RELATIVE MODALITÀ ED IMPEGNI

Tutti i servizi erogati dal Gestore sono da considerarsi, ad ogni effetto, servizi pubblici essenziali ai sensi della L. 146/1990 e per nessuna ragione, pertanto, possono essere sospesi od abbandonati.

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani prevede l'attivazione di circuiti distinti di raccolta per diverse frazioni merceologiche. SEAB annualmente pubblica sul sito www.seab.it, nella sezione "AREE

SERVITE”, il Calendario con indicazione, per ogni Comune, del giorno di passaggio di raccolta di ogni singola frazione prevista.

Gli utenti devono esporre la frazione prevista entro le ore 06.00 della giornata. Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

SEAB espleta il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani in base alle condizioni stabilite dal Contratto di Servizio siglato con il Co.S.R.A.B.

3.1.1 CONTENITORI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA

Per facilitare la raccolta differenziata, i contenitori utilizzati sono di colore diverso a seconda della frazione raccolta, come stabilito dalla norma UNI 11686 "Waste Visual Elements", e sono:

- GRIGIO, per il secco indifferenziato
- MARRONE, per la frazione organica (umido)
- GIALLO, per la plastica e multimateriale leggero
- BLU, per la carta e cartone
- VERDE, per il vetro
- BEIGE, per gli sfalci e potature
- BIANCO, per i tessili sanitari (pannolini, pannoloni e traversine)



Esposizione dei contenitori

I contenitori per la raccolta porta a porta dei rifiuti destinati alle singole utenze vengono dalle stesse esposti, indicativamente **entro le ore 06.00 del giorno** previsto di ritiro, salvo differenti indicazioni previste dai singoli regolamenti comunali, sulla pubblica via, in corrispondenza dell'abitazione; ove non sia possibile l'esposizione in corrispondenza della singola abitazione (es. via di accesso troppo stretta per il mezzo di raccolta, via privata in cui il mezzo di raccolta non è autorizzato al transito ecc.) è possibile l'esposizione sulla pubblica via nel punto più vicino possibile, accessibile al mezzo di raccolta, con la prescrizione di evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale.

A svuotamento effettuato, i contenitori devono essere tempestivamente ritirati a cura dell'utenza, che deve provvedere al recupero dei rifiuti eventualmente non ritirati dagli addetti a causa del mancato rispetto delle norme di conferimento prescritte o dell'esposizione tardiva.

I contenitori destinati alle utenze condominiali vengono, ove previsto dai regolamenti dei singoli Comuni, posizionati nella pertinenza del condominio, in posizione accessibile ai mezzi raccolta, oppure posizionati sulla pubblica via; le utenze condominiali sono tenute all'utilizzo dei contenitori di aggregazione, non è pertanto possibile l'esposizione del proprio contenitore da interno.

Per la raccolta domiciliare, lo svuotamento dei mastelli e dei contenitori a 2 o 4 ruote prevede **l'esposizione su suolo pubblico**, fronte immobile, da parte dell'utenza oppure il posizionamento in area privata recintata a patto che l'operatore possa accedere senza chiavi e possa recuperare il contenitore ad una distanza non superiore a 5 metri dal cancello. Nel caso in cui per accedere all'area recintata l'operatore debba utilizzare una chiave fornita dall'amministrazione condominiale (cosiddetto "prelievo rinforzato") verrà applicato un costo aggiuntivo.

E' obbligatorio l'utilizzo di sacchi e contenitori conformi con le caratteristiche cromatiche prescritte per ogni tipologia di rifiuto. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore o con contenitore non conforme

3.2.SERVIZIO DI RACCOLTA DELLA FRAZIONE DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO URBANO.

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:

Raccolta differenziata dell'organico

Il gestore ha attivato un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e/o non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori (di solito di colore MARRONE), in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini all'interno di appositi sacchi biodegradabili. Fanno eccezione le utenze che attuano l'autocompostaggio e che sono iscritte all'Albo Comunale dei Compostatori



Raccolta differenziata degli imballaggi in carta e/o cartone

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli imballaggi in carta e cartone mediante un servizio porta a porta (raccolta domiciliare tramite mastelli da 50 Litri o contenitori carrellati di colore BLU), o mediante contenitori ubicati sul territorio (raccolta stradale tramite bidoni di colore BLU), o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili. In alcuni Comuni con presenza di almeno 20 utenze non domestiche appartenenti alle categorie interessate (alberghi, esercizi commerciali, ristoranti, attività artigianali ecc.), il Gestore effettua un servizio di raccolta selettiva domiciliare degli imballaggi in cartone.

Raccolta differenziata degli imballaggi in plastica congiuntamente a raccolta di contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio (multimateriale leggero)

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del multimateriale leggero con servizio stradale (mediante contenitori carrellati di colore GIALLO), o con servizio domiciliare (mediante sacchi in HDPE di colore GIALLO), oppure mediante conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata del vetro

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro con servizio domiciliare (mediante contenitori carrellati o mastelli da 35 Litri di colore VERDE), con servizio stradale (mediante campane di colore VERDE), presso particolari utenze non domestiche (mediante contenitori carrellati di colore verde), oppure attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili. In relazione alla rumorosità dello svuotamento dei contenitori, la raccolta deve iniziare non prima delle ore 06.00 e concludersi non oltre le ore 20.00 salvo eccezioni concordate con il Consorzio.

Per alcune tipologie di imballaggi in vetro (es. damigiane) e per il cosiddetto “vetro in lastre” è previsto il solo conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata della frazione verde

In generale le utenze produttrici di rifiuti urbani possono portare gratuitamente i propri rifiuti verdi biodegradabili (sfalci erbosi, foglie, potature di piccole dimensioni ecc.) presso i centri di raccolta.

Il Gestore garantisce, nei Comuni che hanno attivato il servizio, la raccolta presso le utenze domestiche e non domestiche che ne fanno richiesta, mediante prenotazione tramite il numero dedicato, con modalità c.d. in “abbonamento”. Il servizio viene effettuato esclusivamente con di bidoni carrellati di colore BEIGE da 240 Litri (in misura di massimo n.3 per utenza, salvo casi eccezionali).

Raccolta differenziata di pile e farmaci

Il Gestore assicura un servizio di raccolta tramite specifici e distinti contenitori dislocati sul territorio.

Raccolta rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso i centri di raccolta consortili a cura dell’utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il Gestore attiva un servizio di raccolta a domicilio (al piano strada ed in luogo facilmente accessibile con un autocarro adeguato) su prenotazione, di norma gratuita, sul territorio dei Comuni che ne fanno richiesta. La fascia di puntualità per gli appuntamenti è garantita secondo quanto specificato al punto 4.6.

Il ritiro a domicilio viene garantito, per le utenze domestiche, per un massimo di n°5 pezzi ed una volumetria complessiva non superiore a 2 metri cubi e per un massimo di 4 volte all’anno per utenza.

Nel caso gli operatori addetti alla raccolta riscontrassero la presenza di rifiuti ingombranti posizionati sul suolo pubblico e/o rifiuti ingombranti in misura superiore rispetto alla prenotazione, dovranno avvertire la centrale operativa del Gestore, per organizzare la rimozione, nel ambito del servizio di rimozione rifiuti abbandonati

Raccolta rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE R4) e Toner da stampa

Il Gestore assicura la raccolta dei RAEE e Toner da stampa mediante conferimento presso i centri di raccolta consortili a cura dell’utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio per le sole utenze domestiche.

Inoltre viene effettuata la raccolta tramite l'installazione di contenitori stradali di:

- Consumabili da stampa esausti senza elettronica a bordo
- RAEE del raggruppamento R4

Raccolta differenziata degli imballaggi in legno e materiali legnosi

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del legno nell’ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio o con contenitori di elevata volumetria presso utenze non domestiche particolari o attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche attraverso conferimento diretto da parte degli utenti presso i centri di raccolta consortili.

Raccolta differenziata dei tessili sanitari (pannolini, pannoloni e traversine)

Per i Comuni che ne fanno richiesta il Gestore assicura la raccolta differenziata dei tessili sanitari (pannolini, pannoloni e traversine) sulla base di un elenco di utenze fornito ed aggiornato dai Comuni richiedenti con servizio domiciliare o stradale con contenitori di colore BIANCO. Gli utenti dovranno conferire nei mastelli o nei bidoni i pannolini e pannoloni in sacchi richiusi.

Altri rifiuti

Il servizio di raccolta differenziata di altri rifiuti (quali a titolo di esempio batterie di automobili, pneumatici, vernici ecc.) viene garantito mediante conferimento diretto da parte degli utenti ai centri di raccolta consortili.

3.3.SERVIZIO DI RACCOLTA DELLA FRAZIONE INDIFFERENZIATA DEL RIFIUTO URBANO

Il gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite il sistema porta a porta o attraverso cassonetti stradali con o senza accesso controllato secondo le seguenti tipologie.

3.3.1. Raccolta domiciliare con misurazione puntuale

Il servizio prevede l'utilizzo di idonei contenitori individuali in plastica di colore GRIGIO dotato di trasponder a tecnologia RFID, per il relativo riconoscimento e misurazione puntuale e l'associazione con l'utenza.

La volumetria (mastelli da 50 litri, bidoni carrellati da 120, 240 e 360 litri, cassonetti carrellati da 660 o 1.100 litri) ed il numero dei cassonetti sono proporzionali alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

Tutti i contenitori devono essere localizzati su suolo privato ed esposti su suolo pubblico, a cura degli utenti, in prossimità del momento del passaggio per lo svuotamento, secondo l'orario comunicato dal Gestore.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, nell'arco di una giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta. Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione (ad esempio: veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, ostacoli dovuti al traffico, sospensione del lavoro per motivi sindacali).

3.3.2. Raccolta domiciliare senza misurazione puntuale

Il servizio prevede l'utilizzo di idonei contenitori individuali in plastica di colore GRIGIO.

La volumetria (mastelli da 50 litri, bidoni carrellati da 120, 240 e 360 litri, cassonetti carrellati da 660 o 1.100 litri) ed il numero dei cassonetti sono proporzionali alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

Tutti i contenitori devono essere localizzati su suolo privato ed esposti su suolo pubblico, a cura degli utenti, in prossimità del momento del passaggio per lo svuotamento, secondo l'orario comunicato dal Gestore.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, nell'arco di una giornata lo svuotamento di tutti i cassonetti compresi nel programma giornaliero di raccolta. Il mancato svuotamento nell'arco della giornata di alcuni cassonetti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione (ad esempio:

veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, ostacoli dovuti al traffico, sospensione del lavoro per motivi sindacali).

3.3.3. Raccolta di prossimità

Nei Comuni o parti di Comuni nei quali, per ragioni di dispersione territoriale delle utenze o vincoli di tipo urbanistico, la raccolta domiciliare non è applicabile, il gestore assicura la raccolta in punti di raccolta multiutente composti da bidoni o cassonetti carrellati di colore GRIGIO posizionati sul territorio.

3.3.4. Raccolta stradale ad accesso controllato

Il Gestore assicura il servizio di raccolta rifiuti indifferenziati su cassonetti stradali da 1100 Litri dotati di un sistema di accesso dell'utente controllato con tecnologia RFID e di calotta a limitazione volumetrica (da 20/25 litri).

3.4.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, portici pubblici o privati ad uso pubblico, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta di foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, pulizia caditoie.

In applicazione delle condizioni contrattuali, nei quali sono previsti gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento, SEAB effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato.

È inoltre previsto, in casi specifici concordati, un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore (ad esempio veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, ostacoli dovuti al traffico, sospensione del lavoro per motivi sindacali)



3.4.1. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il Gestore provvede, ove previsto, alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il contact center a disposizione degli stessi.

3.4.2. Pulizia delle aree mercatali

Il Gestore provvede, ove previsto, alla pulizia delle aree mercatali alla fine delle attività di mercato, alla rimozione dei rifiuti e, ove necessario, al lavaggio delle aree.

Il servizio viene effettuato immediatamente dopo la fine dell'orario di mercato.

3.5.SERVIZI DI NATURA VARIA E DIFFERENTE

All'interno di tale denominazione ricadono, oltre a quelli dettagliati ai punti seguenti, i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti c.d. "cimiteriali" (da esumazione ed estumulazione), dei rifiuti non pericolosi di origine sanitaria presso ospedali, istituti di cura, case di riposo ecc. (ad esempio contenitori in vetro per flebo di soluzione fisiologica), di spurgo dei pozzetti stradali (tramite subappalto a ditta terza) e di lavaggio dei contenitori di raccolta stradali.

Tali servizi vengono attivati su richiesta da parte della singola Amministrazione Comunale con calendarizzazione concertata direttamente con il Gestore.

3.5.1. Rimozione di discariche abusive

In caso di discariche abusive individuate su suolo pubblico, il Gestore, previa segnalazione da parte del Comune sul cui territorio ricade la discarica abusiva, provvede alla rimozione dei rifiuti ed all'avvio a smaltimento degli stessi, con le modalità ed i tempi concordati di volta in volta.

Tale servizio viene effettuato dal Gestore per tutte le tipologie di rifiuti per cui è in possesso di autorizzazione al trasporto; negli altri casi la rimozione della discarica abusiva viene effettuata da ditte private, debitamente autorizzate, in accordo con il singolo Comune.

3.5.2. Rimozione rifiuti abbandonati

Il Gestore assicura la rimozione dei materiali abbandonati su suolo pubblico su segnalazione del Consorzio, del Comune interessato o di propria iniziativa.

3.5.3. Distribuzione attrezzature

Il Gestore assicura:

- la fornitura e sostituzione di contenitori stradali, bidoni carrellati, gabbie e roller, secchielli, mastelli e la fornitura dei materiali di consumo occorrenti nelle varie raccolte, tenendo presente che la dotazione a disposizione degli utenti verrà mantenuta, salvo i casi di radicale cambiamento del servizio (es. passaggio da raccolta stradale a domiciliare);
- la distribuzione dei contenitori (mastelli e contenitori carrellati a due ruote), dei sacchi, dei sacchetti per le raccolte domiciliari;
- il posizionamento sul suolo pubblico ovvero all'interno delle pertinenze degli immobili dei contenitori carrellati a due e quattro ruote (ad eccezione di quelli dotati di sistemi ad accesso controllato che sono acquistati direttamente dal Consorzio) per le utenze aggregate;
- Il posizionamento su suolo pubblico dei contenitori carrellati a due e quattro ruote per i servizi di prossimità e stradali.

3.6.SERVIZIO DI CURA E MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

Il Gestore, su richiesta del Comune, gestisce il servizio di cura del verde pubblico (taglio dei tappeti erbosi, e diserbo di superfici pavimentate ed inghiaiate) nel territorio comunale.

Il Servizio di manutenzione delle aree verdi comprende tutte quelle attività ordinarie e/o straordinarie che hanno lo scopo di garantire il decoro e la sicurezza delle aree verdi esterne agli edifici facenti parte dell'edilizia sociale, dell'edilizia agevolata, delle scuole, dei cigli stradali, di parchi e giardini.

Il Gestore garantisce, in accordo con le indicazioni del Comune interessato, la pulizia delle aree verdi prative ed arbustive, il taglio dell'erba su banchine stradali, il diserbo selettivo e la scerbatura, la pulizia accurata da rifiuti eventualmente rinvenuti, da rami secchi e dal fogliame, l'asporto del materiale di risulta ed il relativo smaltimento, il ripristino di buche presso le aree gioco bimbi, il contenimento di arbusti e siepi ove previsto.



Il servizio non comprende:

- l'attività di potatura delle piante erbacee;
- in generale, le attività per le quali è necessario l'ausilio di mezzi di sollevamento;
- le attività di potatura da compiere su una pianta adulta per mantenerne una regolare conformazione o una forma voluta;
- l'asportazione di parti delle chiome morte, deperite, meccanicamente instabili o vicino a cavidotti.

3.7. SERVIZI DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Per i Comuni che ne fanno richiesta e per i Comuni nei quali gestisce direttamente la tariffa puntuale, SEAB assicura:

- La gestione della banca dati utenti
- Il conteggio degli svuotamenti per la tariffa puntuale
- Il calcolo delle Tariffe in conformità ai regolamenti comunali
- L'attività di bollettazione ed invio avvisi di pagamento
- L'accertamento e riscossione e la gestione dei crediti e del contenzioso
- La gestione del rapporto con gli utenti (attivazioni, chiusure, reclami) attraverso sportelli fisici e/o contact center.

3.8.GESTIONE ECOCENTRI

Il gestore presidia e gestisce, secondo le indicazioni fornite dal COSRAB, gli ecocentri consortili di :

- Biella, Via Antoniotti
- Cerrione
- Cossato, Località Paruzza
- Mongrando, Frazione Maghetto Via Monbarone
- Pray, Località New York

- Valdilana, Località Polto
- Viverone, Via al Monte snc

I servizi svolti dal Gestore presso gli ecocentri sono:

- Apertura e chiusura del centro nelle giornate e negli orari concordati con il Consorzio;
- Guardiania;
- Comunicazione verso gli utenti, anche attraverso opportuna cartellonistica delle modalità di conferimento;
- Verifica degli utenti in ingresso e del loro diritto a conferire, in applicazione del regolamento emanato dal Consorzio;
- Verifica, pesatura e registrazione dei rifiuti in conferimento;
- Sorveglianza sulle corrette modalità di conferimento da parte degli utenti ed assistenza, in applicazione del regolamento emanato dal Consorzio;
- Pulizia del centro di raccolta;
- Svuotamento periodico (secondo necessità e coerentemente con la normativa vigente) dei contenitori allocati all'interno del centro;
- Trasporto a destinazione, in modo differenziato, dei diversi materiali conferiti.

4. QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVA VERIFICA

4.1. PREMESSA

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti non a carico del Gestore.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), pervenute al Gestore oltre le ore 17:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore.

Nei capitoli seguenti vengono esposti gli standard di qualità applicati che il Gestore del servizio integrato si impegna a rispettare.

4.2.IGIENICITÀ DEL SERVIZIO

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente, con frequenze legate ad esigenze territoriali stagionali e secondo quanto concordato con le singole Amministrazioni Comunali.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

4.3.POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità e dell'opportunità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito al Comune di riferimento per la deliberazione in merito.

4.4.CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta e/o su segnalazione dell'Utente o del Comune.

Il Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso concordando con le Amministrazioni Comunali i costi e le modalità di sostituzione. In caso di indisponibilità a stock dei pezzi di ricambio necessari, il Gestore ne darà pronta comunicazione al Comune.

4.5.INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, dove previsto, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta entro le ore 10, e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

4.6.FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

SEAB si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza.

Nel caso di interventi di ritiro ingombranti e sfalci del verde il Gestore si presenta nel luogo e nel giorno fissato con l'Utente in fase di prenotazione il quale, se necessario, deve assicurare la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 6 ore.

4.7.SISTEMA DI FATTURAZIONE

Nel territorio dei Comuni di Cossato e Gaglianico il Gestore effettua il sistema di tariffazione TARI Corrispettivo, mentre nel territorio dei Comuni di Biella e Vigliano Biellese il gestore gestisce il sistema di tariffazione TARI Tributo Puntuale (TARIP). La tariffazione è gestita e riscossa direttamente dal Gestore, in base alle modalità previste dai relativi Regolamenti Comunali e dalle indicazioni emanate dalle rispettive amministrazioni.

Per tutti gli altri Comuni del territorio, SEAB emette, di norma, fattura mensile per i servizi erogati nei confronti delle singole Amministrazioni Comunali.

4.8.MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Gestore prevede forme diversificate di pagamento delle bollette TARI e TARIP, secondo le modalità e le scadenze concordate con le singole Amministrazioni Comunali e formalizzate nei regolamenti comunali in essere.

4.9.RAPPORTI CON UTENZA PER LA TARIFFA PUNTUALE

La richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente presso un degli sportelli fisici messi a disposizione dal Gestore ovvero tramite mail o numero di telefono dedicati, secondo le scadenze temporali e le modalità definite dal singolo Comune e riportate nel sito www.seab.it ove sono riportati anche l'elenco della documentazione necessaria per attivazione, variazione o cessazione nonché le modalità ed i giorni di accesso agli sportelli fisici, ed i numeri di telefono per contatti.

Il modulo per l'attivazione è scaricabile dalla home page del sito web in versione stampabile ed è disponibile presso gli sportelli fisici.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Nei casi in cui è prevista, la consegna dei contenitori dotati di RFID ed associati alla specifica utenza avviene contestualmente all'attivazione presso lo sportello.

4.9.1. Sportelli Fisici

Il Gestore, in relazione alle esigenze dell'utenza, ha attivato quattro sportelli fisici ove gli utenti residenti nei Comuni nei quali SEAB gestisce la TARI o TARIP possono accedere per le richieste di attivazione, modifica o cessazione, per informazioni sulla costruzione delle tariffe, sullo stato dei pagamenti, ecc.

L'indirizzo e gli orari di apertura degli sportelli possono essere richiesti al Call Center Clienti e sono consultabili sul sito web del Gestore.

Gli sportelli fisici sono i seguenti:

1) Sportello TARI Tributo Puntuale di Biella

In Via Tancredi Galimberti 10/A, 13900 Biella secondo il seguente orario (con esclusione dei giorni festivi):

mattino: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00

pomeriggio: il martedì dalle 14.00 alle 16.00

Lo sportello è accessibile solo su prenotazione da effettuare Online sul sito www.sportelloseab.it (senza registrazione) o scansando il Qr-Code riportato sul sito che rimanda direttamente al portale di prenotazione.

Il tempo medio di attesa degli utenti prenotati è di 0 minuti. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 15 minuti. Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

2) Sportello TARI Tributo Puntuale di Vigliano Biellese

Presso l'ufficio Tributi del Comune di Vigliano Biellese in Via Milano 234, secondo il seguente orario (con esclusione dei giorni festivi):

mattino: dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00

pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle 14.30 alle 16.00

Il tempo medio di attesa degli utenti è di 10 minuti. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 15 minuti. Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

3) Sportello TARI Corrispettivo Puntuale di Cossato

Presso il Comune di Cossato in Piazza Angiono 14, Piano Terra secondo il seguente orario (con esclusione dei giorni festivi):

il giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30

Lo sportello è accessibile solo su prenotazione da effettuare Online sul sito www.sportelloseab.it (senza registrazione) o scansando il Qr-Code riportato sul sito che rimanda direttamente al portale di prenotazione.

Il tempo medio di attesa degli utenti prenotati è di 0 minuti. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 15 minuti. Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

4) Sportello TARI Corrispettivo Puntuale di Gaglianico

Presso l'ufficio Tributi del Comune di Gaglianico in via XX Settembre 10, secondo il seguente orario (con esclusione dei giorni festivi):

il venerdì a settimane alternate dalle 8.30 alle 12.30 . Le date sono riportate sul sito di SEAB

Il tempo medio di attesa degli utenti è di 10 minuti. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 15 minuti. Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

4.9.2. Portale WEB

Per monitorare la propria posizione tariffaria nei Comuni di Biella, Cossato, Gaglianico e Vigliano Biellese, l'utente si può registrare al Portale SEAB, accessibile h24, 7 giorni su 7 all'indirizzo web <http://portalseab.dbw.ies.it>.

4.9.3. Accesso telefonico o via mail

Per ulteriori informazioni il gestore mette a disposizione l'indirizzo e-mail tarip@seabiella.it ed il numero telefonico 015.83.52.911 (interno 3).

Il tempo medio di attesa delle chiamate in entrate è di 5 minuti, mentre il tempo medio di risposta per le richieste via mail è di 8 ore lavorative. Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio e non durante picchi operativi (emissione bollette, attivazione nuovi servizi, ecc.).

4.9.4. Modalità per la comunicazione ex art. 238, co. 10, TUA delle utenze non domestiche

In base all'art. 238, co. 10, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del Gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni".

Come stabilito dall'art. 30, co. 5, del D.L. n. 41/2021 (convertito con modificazioni dalla L. 21 maggio 2021, n. 69) tale scelta deve essere comunicata al Gestore del servizio rifiuti in caso di tariffa corrispettiva, **entro il 30 giugno di ciascun anno**, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo.

4.10. RAPPORTI CON L'UTENZA

4.10.1. Modalità di contatto per reclami e richieste

SEAB mette a disposizione degli utenti diverse modalità di contatto, con la finalità di rendere all'utente la possibilità di accesso alle informazioni e di trasmissione delle proprie richieste nel modo più semplice ed efficace possibile.

Centralino 015.83.52.911

Con risponditore automatico, attivo dal Lunedì al Sabato dalle 8:00 alle 18:00 con orario continuato e con deviazione chiamata su operatore, attivo il mattino dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e al pomeriggio dal Lunedì al Giovedì dalle 14:00 alle 17:00.

Sono disponibili le deviazioni di chiamata su operatore per i seguenti servizi:

- int. 1: Per effettuare una segnalazione, un reclamo o per richiedere informazioni
- int. 2: Per l'ufficio crediti
- int. 3: Per informazioni sulle bollette di Biella
- int. 4: Per informazioni sulle bollette di Cossato
- int. 5: Per informazioni sulle bollette di Vigliano Biellese
- int. 6: Per informazioni sulle bollette di Gaglianico
- int. 7: Per l'ufficio acquisti e gare
- int. 8: Per parlare con un operatore

Contact Center per segnalazioni, reclami ed informazioni

Per effettuare segnalazioni o reclami (mancati passaggi, problematiche sui contenitori o con gli operatori) o per ricevere informazioni, il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore, tramite il numero 015.8352.911 (int.1), con un orario continuato da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi.

Il tempo medio di attesa delle chiamate in entrata è di 5 secondi. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 2,5 minuti.

Sportelli Fisici e Sportello WEB

Il gestore assicura l'accesso agli sportelli fisici con le modalità indicate al punto 4.9.1.

Inoltre gli utenti residenti nei Comuni ove SEAB gestisce la TARIFFA PUNTUALE possono accedere alle informazioni riguardanti la propria posizione amministrativa sul Portale SEAB, accessibile h24, 7 giorni su 7 all'indirizzo web <http://portalseab.dbw.ies.it>.

Sito Web

www.seab.it

Le richieste di informazioni e le segnalazioni possono essere trasmesse compilando l'apposito form riportato nella sezione "RICHIEDI INFORMAZIONI" del sito www.seab.it e riportando almeno:

- i dati identificativi dell'utente:
 - o il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - o il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - o il codice utente, indicando dove e possibile reperirlo;
 - o l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove e possibile reperirlo;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, trasporto, spazzamento, diserbo, lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- le motivazioni del reclamo o della segnalazione

Il tempo medio di risposta motivata al reclamo scritto è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Posta Elettronica

Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta elettronica a:

Email: info@seabiella.it

Pec: seabiella@pec.it

Le segnalazioni o richieste relative alla Tariffa Puntuale possono essere inviate con posta elettronica a:

Email: tarip@seabiella.it

POSTA ORDINARIA

Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta ordinaria a:

SEAB SPA, Via Tancredi Galimberti 10/A, 13900 Biella (BI)

4.10.2. Contact Center prenotazioni

Per effettuare le prenotazioni del ritiro domiciliare di ingombranti e sfalci del verde (nei Comuni ove il servizio è attivo) il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore, tramite il numero 015.8352.999, con un orario continuato da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi.

Il tempo medio di attesa delle chiamate in entrata è di 5 secondi. Il tempo medio per lo svolgimento delle pratiche è pari a 2,5 minuti.

Inoltre i servizi di prenotazione possono essere richiesti anche attraverso Whatsapp lasciando un messaggio al numero 349.70.61.166 indicando: il comune di residenza, il servizio che si intende richiedere (RITIRO INGOMBRANTI o RITIRO VERDE), il codice fiscale dell'intestatario bolletta. Nel caso di ingombranti anche una descrizione e la quantità dei pezzi da ritirare.

Il tempo medio di risposta dei messaggi Whatsapp è di 3 ore lavorative. Seab risponderà con un messaggio in cui comunicherà la data del ritiro materiale.

5. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il Gestore trasmette annualmente ad ogni Comune il calendario giornaliero dei passaggi della raccolta differenziata. Il calendario viene trasmesso, salvo impedimenti dovuti ai Comuni o al COSRAB, entro il mese di Novembre dell'anno precedente. Analogamente per lo spazzamento SEAB concorda con i Comuni interessati dal servizio i giorni e le vie di passaggio

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio.

Qualora il servizio non venga effettuato per cause di forza maggiore quali, ad esempio, traffico veicolare, la presenza di veicoli in sosta non autorizzata, i lavori stradali, le avverse condizioni climatiche, la sospensione del lavoro per motivi sindacali, la concomitanza di festività, le limitazioni dovute a motivi sanitari e/o di incolumità degli operatori, gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, nonché l'indisponibilità degli impianti di trattamento il Gestore garantisce l'erogazione del servizio

non effettuato secondo programma **entro le 48 ore successive** nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero **entro i successivi 10 giorni** nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

Qualora il servizio non venga effettuato per cause imputabili all'utente quali, per esempio, la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei contenitori nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario per i servizi di raccolta domiciliare, il Gestore non garantisce l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma.

6. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

6.1. DOVERI DEL PERSONALE DIPENDENTE

I lavoratori dipendenti si obbligano ad osservare le disposizioni del Codice Etico di SEAB. Tutti i dipendenti sono tenuti a conoscerne il contenuto, in particolare, hanno il dovere di:

- astenersi da ogni comportamento contrario alle norme del codice Etico o alla legislazione vigente;
- non assumere occupazioni alle dipendenze di terzi, incarichi di consulenza o altre responsabilità per conto di terzi, senza la preventiva autorizzazione scritta di S.E.A.B. SPA;
- astenersi dallo svolgere, in qualsiasi forma, attività contrarie agli interessi della Società o comunque incompatibili con i doveri e le mansioni a cui il dipendente è adibito;
- astenersi da comportamenti ingiuriosi, diffamatori, minacciosi e violenti;
- astenersi da comportamenti atti ad impedire controlli da parte delle Autorità competenti, quali a titolo di esempio: ANAC, ARERA, Garante privacy, Corte dei conti, ecc.;

Nell'esercizio delle mansioni assegnate, il personale è tenuto a:

- Svolgere i compiti assegnati nel rispetto dei principi di lealtà, correttezza e diligenza e porre in essere una condotta conforme alle prescrizioni del contratto nazionale, alle norme ed agli ordini di servizio aziendali;
- Mantenere in efficienza ed in ordine i mezzi e le attrezzature assegnate, segnalando agli organi aziendali deputato ogni malfunzionamento dal punto di vista tecnico e di sicurezza;
- Osservare e far osservare scrupolosamente tutte le norme di legge sulla prevenzione infortuni e sulla sicurezza prescritte dalla vigente normativa, nonché tutte le disposizioni al riguardo emanate dall'Azienda stessa;
- Avere un atteggiamento educato e collaborativo verso gli utenti, pur rispettando le procedure operative impartite, e fornire agli utenti le informazioni sulle condizioni ed i termini contrattuali relativi alla prestazione dei servizi nei limiti della propria funzione e responsabilità;
- Segnalare ai propri responsabili ogni fatto rilevante intervenuto nell'esecuzione della mansione, astenendosi da innescare discussioni con gli utenti;
- Rispettare le imprescindibili esigenze ambientali ed a minimizzare l'impatto negativo che le proprie attività potrebbero avere sull'ambiente.

Gli utenti possono effettuare un reclamo sull'operato degli addetti SEAB e sul mancato rispetto dei doveri sopra menzionati inviando una comunicazione debitamente circostanziata all'indirizzo mail

info@seab.it o PEC seabiella@pec.it ovvero rivolgendosi al Contact Center come indicato al punto 4.10