



**CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**



COMUNE DI SAN GIOVANNI INCARICO

(versione in periodico aggiornamento)

Novembre 2021

Sommario

1.	PREMESSA	5
2.	PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	7
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
4.	INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	11
5.	STANDARD GENERALI.....	12
5.1	Accessibilità alle informazioni.....	12
5.2	Recapiti servizi di informazione	12
5.3	Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	12
5.4	Informazioni e comunicazioni all'Utente	13
5.5	Comportamento del personale.....	13
6.	STANDARD SPECIFICI	14
6.1	Raccolta differenziata con il sistema porta a porta	14
6.2	Raccolta domiciliare ingombranti, RAEE e verde	15
6.3	Raccolta toner e similari	15
6.4	Raccolta differenziata con il sistema stradale.....	15
6.5	Raccolta stradale RUP (medicinali scaduti, pile esauste e T/F)	15
6.6	Raccolta tessuti.....	16
6.7	Raccolta stradale degli oli vegetali.....	16
6.8	Raccolta rifiuti cimiteriali.....	16
6.9	Raccolta rifiuti abbandonati- Rimozione discariche abusive.....	16
6.10	Servizio di spazzamento del suolo pubblico	16
6.11	Lavaggio stradale meccanico	17
6.12	Svuotamento dei cestini e dei trespoli gettacarte e pulizia dell'area circostante.....	17
6.13	Pulizia delle caditoie stradali e fontane	17
6.14	Servizio di manutenzione del verde.....	18
6.15	Pulizia delle aree mercatali, raccolta e trasporto dei RSU prodotti	18
6.16	Pulizia in occasioni di fiere e manifestazioni.....	18
6.17	Disinfestazione e derattizzazione	18
6.18	Rimozione delle deiezioni animali	18
6.19	Rimozione delle carogne animali	19
6.20	Raccolta siringhe abbandonate	19
7.	TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ.....	19
7.1	Organismo di conciliazione.....	19
7.2	Procedura di reclamo	19
8.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	20

9.	DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	21
10.	VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	22

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato in data 08/2021 e il soggetto gestore ed è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.
- dell’art. 22 della Legge 8 Giugno 1990, n.142, ha istituito, con Deliberazione di Consiglio Comunale n.132 del 05 dicembre 1994 l’Azienda Speciale Ambiente (A.S.A.)
- ai sensi dell’art.115 del Testo Unico sull’Ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii.,
- art.113, co.4, del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii “Gestione delle reti ed erogazione dei servizi pubblici di rilevanza economica”,

nella sua attuale formulazione, stabilisce che per la gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali gli Enti locali, anche in forma associata, si avvalgono di soggetti allo scopo costituiti, nella forma di società di capitali, con la partecipazione totalitaria di capitale pubblico, cui può essere affidata direttamente tale attività, a condizione che gli Enti pubblici titolari del capitale sociale, esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la società realizzi la parte più importante della propria

attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano (circostanze che ricorrono entrambe, nel caso in specie)

- l'art. 5, co. 1, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. congiuntamente all'art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica"
- Deliberazione di Consiglio Comunale n.47 del 5 agosto 2016 è stata approvata la relazione per l'affidamento del servizio di igiene urbana integrata ex art. 34, comma 20, del D.L. 179/2012, come convertito in Legge n.221/2012

Legge 244/2011 art.2 comma 461 Al fine di tutelare i diritti di consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

L'impresa individuale "Trani Giuseppina" è iscritta dal 1966 al Registro delle imprese di Frosinone ed esercita, da tale data, la propria attività nell'ambito della raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, nonché nel settore dei trasporti in conto terzi. Numerose quindi le esperienze nel campo di intervento, compresi quelli come i comuni di San Giovanni Incarico, Falvaterra, Vico Nel Lazio, Vallecorsa, Pico e Campodimele.

L'impresa si qualifica inoltre dalla sua appartenenza a quel settore della piccola e media impresa in grado, con una struttura agile ed altamente qualificata, di rispondere in pieno alle esigenze della Pubblica Amministrazione e ad interloquire con essa per la risoluzione di ogni problematica, necessità di modifiche o implementazioni, e nello specifico, ad adempiere con scrupolosità all'importante servizio di raccolta dei rifiuti richiesti nei citati Comuni.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Rispetto delle normative e obiettivi**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

Nel contempo le finalità e gli obiettivi Aziendali sono rappresentati dal soddisfacimento dell'Utenza e al perseguimento di vantaggi per la collettività servita in termini di riduzione dell'impatto ambientale nella gestione dei Rifiuti e dei servizi di igiene urbana, unito aumento delle performance aziendali nella sicurezza sul lavoro.

Parimenti nel rispetto degli standard Regionali di comparto e nazionali, il Gestore è quotidianamente impegnato a migliorare la qualità dei servizi adattandoli alle necessità peculiari dei singoli quartieri nel pieno rispetto del contratto di servizi vigente garantendo Eguaglianza di trattamento, Imparzialità e Continuità Semplificazione delle procedure, Chiarezza e comprensibilità dei messaggi, Cortesia, Tutela dell'ambiente, Efficienza ed efficacia, Trasparenza e controllo, Partecipazione.

- **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

- **Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005 nonché tutte le informazioni che le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel proprio sito internet nell'ottica della trasparenza, buona

amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L. 213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012) nonché informazioni e chiarimenti che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti.

L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti.

Nelle comunicazioni telefoniche su richiesta, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

- **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti e le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Gestore ha il dovere, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al Comune affidatario con le modalità previste dal contratto di servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Il Gestore anche per obblighi di Legge, aggiorna periodicamente il servizio di Controllo Analogico assicurato dal Socio Pubblico, sui parametri e gli indici di performance aziendale.

- **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

- **Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

- **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del piano industriale e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune.

Nel contesto degli obiettivi concordati e riportati nel contratto di servizio, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio;
6. rispetto dei dettami del Testo Unico Ambientale e degli obblighi di raccolta differenziata minimi.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

5. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

5.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- c) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo
- d) Servizio di posta elettronica trani.ecologica@alice.it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale
- e) Modalità di accesso civico obbligatorio in base al quale chiunque ha il diritto di richiedere documenti, informazioni o dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui le pubbliche amministrazioni ne hanno omesso la pubblicazione sul proprio sito web (art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013).

5.2 Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- sportello telefonico ai numeri 0775679214 (da rete fissa) operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30.
- Numero verde **800.01.85.90** operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30
- pagina internet www.traniecologica.it nella sezione invio comunicazioni
- Pagina Facebook [trani.giuseppina.servizi.ecologici](https://www.facebook.com/trani.giuseppina.servizi.ecologici) per messaggistica privata
- Mail trani.ecologica@alice.it

5.3 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data risposta con indicazioni degli uffici incaricati a cui rivolgersi in orari e giorni d'ufficio, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti per la qual cosa la risposta richiede tempistiche da adeguare caso per caso.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato.

I dati relativi vengono elaborati anche per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

5.4 Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- Utilizzo di pagine social network

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

5.5 Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini - Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni

telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

6. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto di servizi e dai suoi allegati nonché dal piano industriale che sarà disponibile e consultabile presso gli uffici del soggetto gestore.

Nei suddetti atti sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

Si allegano a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, tutti gli allegati al contratto di servizi nonché il piano dello spazzamento integrato.

6.1 Raccolta differenziata con il sistema porta a porta

Il servizio prevede la raccolta differenziata con modalità domiciliare della frazione organica, frazione residua, plastica e metalli, carta e cartone, vetro, ingombranti, RAEE, verde, toner e pannolini e pannoloni. Il servizio verrà effettuato per tutte le utenze domestiche e non domestiche. Gli operatori provvederanno al ritiro dei rifiuti posizionati nei contenitori sul ciglio stradale, sul marciapiede, presso i cancelli o in aree predisposte, purché prossime alla sede stradale di normale percorrenza dei mezzi di raccolta e consentano un facile accesso. Coloro che risiedono presso strade con accesso privato, devono depositare il contenitore in prossimità dell'accesso alla strada pubblica. I rifiuti andranno conferiti la sera del giorno antecedente la raccolta dopo le ore 21,00 e comunque non oltre le ore 6,00 del giorno dedicato, salvo diverse disposizioni dell'Amministrazione comunale. La raccolta avrà inizio alle ore 6,00, eccetto la raccolta del vetro che inizierà alle ore 7,00, sino ad ultimazione delle operazioni e comunque non oltre le ore 12,00 salve cause di forza maggiore. L'impresa si farà carico della dovuta informazione all'ufficio comunale competente ed agli utenti attraverso volantini nelle forme e nei modi adeguati e aggiornamento pagina web, almeno cinque giorni lavorativi prima della sospensione del servizio.

6.2 Raccolta domiciliare ingombranti, RAEE e verde

Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti, RAEE e verde (sfalci e potature), non conferibili direttamente nei contenitori assegnati, risulta di fondamentale importanza in una realtà come quella del comune oggetto del presente progetto. Il servizio è stato strutturato con l'intenzione di disincentivare l'abbandono dei rifiuti ingombranti nel territorio, e la creazione di micro-discariche, con il fine di salvaguardare il decoro e l'igiene urbana, la salute dei cittadini e l'ambiente in primo luogo. È attiva, al fine di garantire una migliore fruizione da parte dei cittadini, il servizio di raccolta con modalità di ritiro domiciliare su prenotazione, mediante servizio telefonico o sito internet. Mediante tale servizio potranno essere ritirati rifiuti quali RAEE, rifiuti verdi (sfalci e potature). Il servizio viene effettuato presso l'utenza, che dopo aver prenotato il ritiro, depositerà il rifiuto a bordo strada, nel giorno indicato dall'operatore. Coloro che risiedono presso strade con accesso privato, devono depositare il contenitore in prossimità dell'accesso alla strada pubblica. Per particolari tipologie di utenze (disabili, anziani, ecc..), sarà previsto il ritiro diretto presso il domicilio di tale tipologia di rifiuti. La raccolta, il carico ed il trasporto dei rifiuti verranno eseguiti in modo da evitare ogni loro dispersione, ogni esalazione nauseante e dannosa al decoro cittadino. La raccolta rifiuti verrà effettuata con frequenza 1/30. Una volta raccolti i rifiuti verranno inviati all'impianti di destino. Inoltre verranno organizzate 4 giornate ecologiche annue per la raccolta di questi rifiuti, mediante il posizionamento di contenitori in luoghi da concordare con l'amministrazione.

6.3 Raccolta toner e similari

Il servizio prevede la raccolta di toner, nastri per stampanti e cartucce inkjet, presso gli uffici istituzionali, quali sono il Comune e le scuole.

6.4 Raccolta differenziata con il sistema stradale

Il servizio prevede la raccolta differenziata stradale su tutto il territorio di particolari categorie di rifiuti quali tessuti e RUP.

6.5 Raccolta stradale RUP (medicinali scaduti, pile esauste e T/F)

Fanno parte dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) le seguenti frazioni di rifiuto: farmaci, pile esauste e contenitori di prodotti tossici e infiammabili (T/F). Il conferimento di questi rifiuti avverrà in specifici contenitori ubicati entro o nelle immediate vicinanze degli esercizi commerciali in cui si vendono i prodotti da cui si generano.

6.6 Raccolta tessuti

La raccolta degli indumenti usati è stradale ed estesa a tutto il territorio, mediante l'installazione di n. 2 idonei contenitori. Tale servizio oltre a favorire la riduzione dei rifiuti indifferenziati svolge anche un'importante funzione sociale e di solidarietà in quanto, gli abiti raccolti verranno devoluti, a cura dell'Ente appaltante, ad organizzazioni ed onlus a titolo di beneficenza e solidarietà.

6.7 Raccolta stradale degli oli vegetali

La raccolta sarà effettuata da una squadra formata da un autista motorizzato con una vasca attrezzata con un contenitore per gli oli; una volta raccolti i rifiuti verranno conferiti presso impianti di destino.

6.8 Raccolta rifiuti cimiteriali

Presso i cimiteri verrà organizzato un servizio di raccolta differenziata del multimateriale (carta, cartone, vetro e plastica e metalli), residui vegetali e frazione indifferenziata, con le medesime modalità, mezzi e personale previsti per le UD e UND. Inoltre il servizio comprende la raccolta e il trasporto presso idonei impianti di trattamento, dei rifiuti provenienti da esumazione ed estumulazione. Il personale comunale provvederà al confezionamento dei rifiuti in appositi sacchi e alla separazione e disinfezione dei rifiuti metallici; i materiali verranno stoccati in un'area apposita all'interno del cimitero.

6.9 Raccolta rifiuti abbandonati- Rimozione discariche abusive

Il servizio prevede la pulizia e rimozione, raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti abbandonati sul suolo pubblico. Gli interventi di rimozione avverranno entro un'ora dalla segnalazione dell'amministrazione comunale o dell'impresa. Il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati sarà effettuato giornalmente dalle squadre di raccolta dei rifiuti durante l'ordinario lavoro. Il servizio di rimozione delle discariche abusive è esteso a tutto il territorio, ivi comprese le aree non site sui percorsi ordinari di raccolta differenziata.

6.10 Servizio di spazzamento del suolo pubblico

Il servizio prevede lo spazzamento della sede stradale, ovvero strade, piazze, viali, cunette stradali, cordoli di rotonde, aiuole spartitraffico, giardini, percorsi pedonali, piste ciclabili, porticati pubblici, sottopassaggi scalinate, strade pedonali, viali, parchi, aree pubbliche o ad uso pubblico, parcheggio, e relativo trasporto dei rifiuti presso l'isola

ecologica. La pulizia verrà effettuata anche nelle aree di posizionamento dei cassonetti. Durante le operazioni di pulizia, verranno effettuate anche le operazioni di:

- Rimozione dei rifiuti abbandonati su territorio comunale, nelle vie dove si esegue il servizio;
- Pulizia delle feritoie, griglie e caditoie stradali destinate allo scarico delle acque piovane, in modo da agevolare il regolare deflusso delle acque;
- La manutenzione del verde pubblico;
- Svuotamento dei cestini gettacarte;
- Raccolta delle deiezioni animali;
- Raccolta di carogne di piccoli animali;
- Raccolta delle siringhe abbandonate.
- Tutti i rifiuti raccolti durante l'espletamento del servizio di spazzamento verranno conferiti all'impianto di destino. In caso di precipitazioni eccessive e/o nevose o temperature che provochino ghiaccio, il servizio di spazzamento verrà sospeso, e gli operatori addetti, saranno indirizzati alla pulizia delle strade in prossimità degli incroci, delle scuole e degli edifici pubblici.

6.11 Lavaggio stradale meccanico

Il lavaggio stradale e dei relativi marciapiedi è finalizzato all'eliminazione di polveri, oli e grassi, inquinanti e microinquinanti prodotti in particolare dal traffico automobilistico, che si depositano sul suolo prevalentemente nel periodo non piovoso. All'acqua utilizzata per il lavaggio, verranno diluiti prodotti igienizzanti e deodoranti.

6.12 Svuotamento dei cestini e dei trespoli gettacarte e pulizia dell'area circostante

Durante le operazioni di spazzamento, verrà effettuato simultaneamente lo svuotamento dei cestini e dei trespoli getta rifiuti ovunque situati, sia esistenti che da installare sul territorio. Gli operatori effettueranno la rimozione del sacco usato e relativa sostituzione con il nuovo sacchetto a perdere. Simultaneamente verrà effettuata la pulizia dell'area circostante. Con frequenza mensile verrà effettuato il lavaggio e sanificazione dei cestini.

6.13 Pulizia delle caditoie stradali e fontane

Il servizio prevede la pulizia delle caditoie, pozzetti, griglie e bocche di lupo indispensabili per l'allontanamento delle acque dalla sede stradale ed il relativo smaltimento dei rifiuti prodotti. Particolare attenzione sarà data, durante l'espletamento del servizio di pulizia, alle attività di spazzamento che prevengono la formazione di accumuli di fogliame e detriti causa dell'intasamento dei dispositivi di cui sopra.

6.14 Servizio di manutenzione del verde

Il servizio prevede n. 7 interventi annui di manutenzione delle aree verdi comprendente:

- La rimozione dei rifiuti dalle aiuole, dalle fioriere, dai prati e dalle altre aree verdi;
- La raccolta delle foglie delle aree verdi;
- La potatura degli arbusti e delle aree alberate;
- La spollonatura delle alberate;
- La falciatura dei prati;
- L'irrigazione delle aiuole, delle fioriere, dei prati e delle altre aree verdi;
- La raccolta e trasporto dei rifiuti derivanti dalle suddette operazioni.

Il servizio verrà effettuato in Piazza Regina Margherita, Via Civita Farnese Centro, Piazza plesso scolastico, Piazza belvedere, Via Matrice, Piazza Mulino, Piazza Collemoscone, Cimitero, Strada Provinciale e Santuario Madonna della Guardia.

6.15 Pulizia delle aree mercatali, raccolta e trasporto dei RSU prodotti

Verrà effettuata la raccolta differenziata dei rifiuti e la pulizia del mercato settimanale. La raccolta differenziata verrà effettuata per le seguenti tipologie di rifiuti: organico, cartone, imballaggi in plastica e metallo, vetro e frazione residua.

6.16 Pulizia in occasioni di fiere e manifestazioni

Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti e la pulizia delle aree interessate da feste religiose e civili, sagre e manifestazioni di ogni tipo.

6.17 Disinfestazione e derattizzazione

Il servizio prevede n. 4 interventi annui, su tutto il territorio di derattizzazione, disinfestazione e disinfestazione fitosanitaria delle piante. I servizi saranno preceduti dalla pubblicazione di manifesti e locandine per avvisare la cittadinanza.

6.18 Rimozione delle deiezioni animali

Per evitare la giacenza di deiezioni animali e per agevolare i possessori di animali domestici, nella raccolta degli escrementi nei luoghi pubblici, si prevede l'installazione, nelle aree comunali più frequentate da animali domestici (parchi, aiuole, ville comunali, spazi verdi, etc.) e presso farmacie, presidi medici e servizi pubblici e commerciali, di kit formati da cestini portarifiuti abbinati a dosatori di sacchetti per la rimozione delle deiezioni.

6.19 Rimozione delle carogne animali

Il servizio prevede la rimozione di carogne e/o carcasse di animali giacenti sul suolo pubblico o private di uso pubblico.

6.20 Raccolta siringhe abbandonate

L'Impresa fornirà il servizio di raccolta e smaltimento di siringhe usate abbandonate, giacenti su strada pubblica o uso pubblico, compresi i giardini e parchi comunali. Il servizio verrà effettuato durante le operazioni di spazzamento e raccolta dei rifiuti.

7. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

7.1 Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate al Comune di San Giovanni Incarico, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 15 giorni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto dall'Amministratore Unico del soggetto gestore (o da un suo delegato), da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso il Comune di San Giovanni Incarico e da un rappresentante dipendente del Comune di San Giovanni Incarico che abbia presenziato o avuto mansioni di controllo nel caso in parola.

7.2 Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al 5.2 paragrafo della presente Carta dei Servizi.

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Si considera il grado di partecipazione quotidiano ai servizi di raccolta differenziata e la qualità delle matrici raccolte garantite dal gestore e dagli utenti ai consorzi di riciclo un indice di gradimento significativo.

9. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Il gestore garantisce le modalità di accesso civico previste dall'art. 5 del d.lgs. 33/2013, modificato dall'art. 6 del d.lgs. 97/2016 riconoscendo a chiunque:

- a) il diritto di richiedere documenti, informazioni o dati per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale (accesso civico "semplice");
- b) il diritto di accedere ai dati e ai documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del d.lgs. 33/2013, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis (accesso civico "generalizzato").

Per quest'ultimo tipo di accesso l'ANAC si riserva di emanare apposite Linee guida nelle quali saranno fornite le necessarie indicazioni, anche in ordine alla auspicata pubblicazione del c.d. registro degli accessi (Delibera ANAC n. 1309/2016).

Per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione normativamente previsti, il legislatore ha confermato l'istituto dell'accesso civico volto ad ottenere la corretta pubblicazione dei dati rilevanti ex lege, da pubblicare all'interno della sezione "Amministrazione trasparente".

L'istanza va presentata ai sensi dell'art. 5, comma 3,

- a) all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- b) all'Ufficio relazioni con il pubblico;
- c) ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;
- d) al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.

10. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è in costante aggiornamento.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio rendendola disponibile presso i propri uffici, nonché scaricabile sul portale Istituzionale.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore.

Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio di San Giovanni Incarico.