

# **Carta dei servizi**

## **INDICE**

### ***Titolo I: Principi fondamentali***

- 1.1 Eguaglianza ed imparzialità**
- 1.2 Continuità**
- 1.3 Partecipazione**
- 1.4 Efficacia ed efficienza**
- 1.5 Tutela dell'ambiente**
- 1.6 Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente**
- 1.7 Gli impegni**

### ***Titolo II: Standards di qualità per il servizio***

- 2.1 Raccolta porta a porta della frazione secca**
- 2.2 Raccolta stradale della frazione umida**
- 2.3 Raccolta porta a porta di carta**
- 2.4 Raccolta multimateriale**
  - 2.4.1 Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica, in alluminio e in acciaio (PL)**
  - 2.4.2 Raccolta stradale degli imballaggi in vetro**
- 2.5 Raccolta di pile esauste e farmaci scaduti**
- 2.6 Raccolta domiciliare dei rifiuti domestici ingombranti**
- 2.7 Raccolta domiciliare di scarti verdi**
- 2.8 Raccolta degli imballaggi di cartone, legno, plastica e metallo**
- 2.9 Raccolta rifiuti pericolosi**
- 2.10 Altri rifiuti recuperabili**
- 2.11 Interventi straordinari di rimozione e pulizia**
- 2.12 Spazzamento stradale**
- 2.13 Gestione Centri di raccolta**
- 2.14 Ispettore Ambientale**
- 2.15 Recupero e smaltimento dei rifiuti**

### ***Titolo III: TARI – Tassa sui rifiuti.***

- 3. 1 Gestione del servizio di accertamento e riscossione della TARI.**

### ***Titolo IV: Disposizioni finali***

- 4.1 Gestione statistica dei dati**
- 4.2 Completezza ed accessibilità dell'informazione**
- 4.3 Validità della carta dei servizi**

## **PREMESSA**

Il presente atto è parte integrante del contratto di servizio stipulato tra il Comune di Cinto Caomaggiore ed il soggetto gestore del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

La carta dei servizi descrive le attività che il gestore è tenuto a svolgere, nei tempi e nelle modalità esplicitate. La carta è soggetta a revisioni periodiche per aggiornare i servizi alle richieste del Comune di Cinto Caomaggiore.

Rappresenta anche lo strumento di tutela dei diritti degli utenti potendo i cittadini verificare la corrispondenza tra quanto indicato nella carta e i servizi effettivamente resi.

## **Titolo I: Principi fondamentali**

### **1.1 Eguaglianza ed imparzialità**

L'erogazione del servizio pubblico effettuata dal gestore si baserà sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con gli utenti saranno uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, età, religione ed opinioni politiche. Sarà garantita la parità del trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di utenza omogenee. Eventuali trattamenti differenziati potranno essere praticati a fronte di obiettive esigenze e, in senso più favorevole, agli utenti anziani, ai portatori di handicap o ad altre categorie deboli.

### **1.2 Continuità**

Il gestore del servizio ne garantirà la continuità e la regolarità senza interruzioni. Verranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi, qualora dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.).

### **1.3 Partecipazione**

Dovrà essere garantita la partecipazione dei cittadini alle prestazioni del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per fornire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Ogni cittadino avrà diritto all'accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente e potrà presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Il gestore acquisirà periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio erogato: a tale scopo sarà reso disponibile un apposito centralino telefonico. Per informazioni inerenti agli atti amministrativi l'utente potrà avvalersi del diritto di accesso agli stessi ai sensi della legge 241/90.

### **1.4 Efficacia ed efficienza**

Il gestore, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, assicurerà il progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.5 Tutela dell'ambiente**

L'attività espletata dal gestore avrà come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Effettuerà e promuoverà la raccolta differenziata al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni al suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il gestore del servizio assumerà come regola inderogabile nello svolgimento della propria attività.

### **1.6 Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente**

Nell'ambito del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti il gestore ha deciso l'adozione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento di un Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente che soddisfi e supporti le politiche per la qualità e l'ambiente della società. In allegato la politica aziendale del sistema.

### **1.7 Gli impegni**

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi saranno le linee guida che il gestore si impegna a perseguire nell'attività di tutti i giorni.

Ciò dovrà tradursi, sul piano pratico, nel rispetto degli impegni puntuali e precisi assunti in conformità alle indicazioni della presente Carta dei Servizi, e nelle richieste di collaborazione rivolte ai cittadini nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- raccolta della frazione secca
- raccolta della frazione umida
- raccolta carta, multi materiale, vetro
- raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e degli scarti verdi
- raccolta imballaggi di cartone, plastica e metallo
- raccolta rifiuti urbani particolari
- interventi straordinari per rifiuti abbandonati
- spazzamento stradale
- gestione di centri di raccolta
- gestione operazioni di smaltimento e recupero/riciclo dei rifiuti raccolti
- gestione statistica dei dati
- gestione e riscossione della tariffa

## **Titolo II: Standards di qualità per il servizio di raccolta e smaltimento**

### **2.1 Raccolta porta a porta della frazione secca**

Il rifiuto urbano secco è costituito dal rifiuto residuo escluse le frazioni da raccogliersi con altre forme di raccolta dedicata, quali la frazione umida, la carta, la plastica, il vetro, ecc.

#### **Contenitori**

Il materiale viene conferito esclusivamente in sacchi in polietilene distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali e famiglie con neonati o anziani) sono dotate di bidoni carrellati o cassonetti dedicati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono comunque conferire il rifiuto all'interno dei sacchi e le frequenze di raccolta sono analoghe a quelle delle altre utenze.

Ai cittadini residenti annualmente, attraverso personale del gestore è consegnata una dotazione annua a titolo gratuito di sacchetti. I sacchetti richiesti in eccedenza a quelli stabiliti saranno forniti a pagamento.

#### **Frequenze**

La raccolta avviene con frequenza quindicinale su tutto il territorio comunale, garantendo comunque adeguati passaggi alle utenze in condizioni particolari (fabbricati condominiali, famiglie con neonati o anziani, grandi utenze, aree di particolare concentrazione abitativa o commerciale).

#### **Orari**

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 5.00 fino alle ore 13.00 o in orario pomeridiano a partire dalle ore 1.00 alle ore 19.00; l'inizio del turno pomeridiano potrà essere posticipato a seconda delle stagioni e del clima ad esempio nei mesi più caldi dell'anno alle ore 16.00.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta della frazione secca viene eseguito con autocompattatori di volumetria variabile in funzione dell'organizzazione del lavoro e dei percorsi.

Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccogliitore o da singoli autisti.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto o svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

### **Lavaggi**

I contenitori assegnati in comodato alle utenze del Comune sono mantenuti in condizioni igieniche adeguate dagli utenti stessi.

### **Nuove utenze**

Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuovo residente od attività economica del Comune l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

### **Nuove modalità di raccolta**

Il gestore si impegna a valutare nuove modalità di raccolta che riguardano in particolare la possibilità di misurare l'effettivo rifiuto secco prodotto da ciascuna utenza con l'obiettivo di commisurare il pagamento del servizio con l'effettivo utilizzo. L'applicazione delle forme di misurazione dovrà essere adeguatamente sperimentata e concordata con l'Amministrazione.

## **2.2 Raccolta stradale della frazione umida**

Il rifiuto urbano umido è costituito dalla frazione organica del rifiuto, vale a dire da scarti della preparazione del cibo, avanzi di alimenti, salviette di carta, ecc.

### **Contenitori stradali**

Il materiale deve essere raccolto esclusivamente in sacchi biodegradabili e compostabili, contenuti in un sottolavello areato fornito dal gestore; il rifiuto è conferito in contenitori stradali dotati di chiave di chiusura. Il conferimento può avvenire in qualsiasi orario e giornata ed è riservato a coloro che sono in possesso della chiave del contenitore di zona identificato da una placchetta contenente il numero di codice.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 240 lt. Le utenze suddette devono esporre il proprio contenitore con frequenze di raccolta analoghe a quelle per il servizio stradale.

Ai cittadini residenti, attraverso personale del gestore è consegnata una dotazione di sacchetti annua a titolo gratuito e la chiave del contenitore stradale. E' facoltà degli utenti rifornirsi di ulteriori sacchetti sul mercato purché costituiti di materiali biodegradabili e compostabili

Alle utenze domestiche che effettuano il compostaggio domestico non sarà consegnato il sottolavello né i sacchetti né la chiave e nei loro confronti non verrà effettuato il servizio di raccolta dell'umido.

### **Frequenze**

La raccolta stradale avverrà con frequenze adeguate alla capacità dei contenitori sul territorio e in funzione anche delle condizioni climatiche. La frequenza sarà come minimo settimanale.

### **Orari**

Il servizio è svolto a partire dalle ore 05.00 fino alle ore 19.00.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta della frazione umida viene eseguito con auto compattatore monoperatore. Il personale impiegato per tale servizio è costituito da un autista.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico. Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

### **Lavaggi**

I contenitori stradali sono mantenuti in condizioni igieniche adeguate dal gestore.

I lavaggi periodici vengono eseguite nei mesi da Aprile a Settembre. Specifiche segnalazioni relative alla necessità di lavaggio sono eseguite in un tempo massimo di 72 ore.

### **Nuove utenze**

Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuovo residente od attività economica del Comune l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

## **2.3 Raccolta porta a porta di carta**

La raccolta dei materiali a base di cellulosa comprende carta, cartoncino, cartoni di provenienza domestica ed anche la frazione del rifiuto costituita da cartone accoppiato.

### **Contenitori**

Il materiale viene conferito esclusivamente in mastelli da 40/50 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

### **Frequenze**

La raccolta avviene con frequenza quindicinale su tutto il territorio comunale garantendo comunque adeguati passaggi alle utenze in condizioni particolari (fabbricati condominiali, grandi utenze, aree di particolare concentrazione abitativa o commerciale).

### **Orari**

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 5.00 fino alle ore 13.00 o in orario pomeridiano a partire dalle ore 1.00 alle ore 19.00; l'inizio del turno pomeridiano potrà essere posticipato a seconda delle stagioni e del clima ad esempio nei mesi più caldi dell'anno alle ore 16.00.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta della frazione secca viene eseguito con autocompattatori di volumetria variabile in funzione dell'organizzazione del lavoro e dei percorsi.

Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccoglitore o da singoli autisti.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto o svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

### **Lavaggi**

I contenitori assegnati in comodato alle utenze del Comune sono mantenuti in condizioni igieniche adeguate dagli utenti stessi.

### **Nuove utenze**

Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuovo residente od attività economica del Comune l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

### **Nuove modalità di raccolta**

Il gestore si impegna a valutare nuove modalità di raccolta che riguardano in particolare l'aumento della volumetria dei contenitori in dotazione alle utenze e di conseguenza la riduzione della frequenza di raccolta per questa particolare tipologia di rifiuto che non comporta importanti disagi nella fase di stoccaggio domestico.

## **2.4 Raccolta multimateriale**

La raccolta differenziata della frazione multimateriale comprende le frazioni di rifiuto costituite da vetro, imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette) e imballaggi o frazioni merceologiche similari in alluminio ed acciaio. A partire dal 2015 gestore e comune concordano di suddividere la raccolta multimateriale nelle due sottofrazioni degli imballaggi in vetro e degli imballaggi in plastica, in alluminio ed in acciaio come meglio sotto dettagliato.

### **2.4.1 Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica, in alluminio e in acciaio (PL)**

#### **Contenitori**

Il materiale viene conferito esclusivamente in sacchetti a perdere da 100 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione. E' facoltà degli utenti rifornirsi di ulteriori sacchetti sul mercato purché non in materiale coprente.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 240 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

#### **Frequenze**

La raccolta avviene ogni tre settimane su tutto il territorio comunale garantendo comunque adeguati passaggi alle utenze in condizioni particolari (fabbricati condominiali, grandi utenze, aree di particolare concentrazione abitativa o commerciale).

#### **Orari**

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 5.00 fino alle ore 13.00 o in orario pomeridiano a partire dalle ore 1.00 alle ore 19.00; l'inizio del turno pomeridiano potrà essere posticipato a seconda delle stagioni e del clima ad esempio nei mesi più caldi dell'anno alle ore 16.00.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta della frazione secca viene eseguito con autocompattatori di volumetria variabile in funzione dell'organizzazione del lavoro e dei percorsi.

Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccogliitore o da singoli autisti.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

#### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto o svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

#### **Lavaggi**

I contenitori assegnati in comodato alle utenze del Comune sono mantenuti in condizioni igieniche adeguate dagli utenti stessi.

#### **Nuove utenze**

Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuovo residente od attività economica del Comune l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

### **2.4.2 Raccolta stradale degli imballaggi in vetro**

#### **Contenitori stradali**

Gli imballaggi in vetro vengono conferiti sfusi in contenitori stradali provvisti di coperchio con foro. Il conferimento può avvenire in qualsiasi orario e giornata.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 240 lt. Le utenze suddette devono esporre il proprio contenitore con frequenze di raccolta analoghe a quelle per il servizio stradale.

#### **Frequenze**

La raccolta stradale avviene con frequenze adeguate alla capacità dei contenitori sul territorio e in funzione anche delle condizioni climatiche.

#### **Orari**

Il servizio è svolto a partire dalle ore 05.00 fino alle ore 19.00.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta del vetro viene eseguito con auto compattatore monopositore. Il personale impiegato per tale servizio è costituito da un autista.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

#### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico. Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

#### **Lavaggi**

I contenitori stradali sono mantenuti in condizioni igieniche adeguate dal gestore.

I lavaggi periodici vengono eseguiti nei mesi da Aprile a Settembre. Specifiche segnalazioni relative alla necessità di lavaggio sono eseguite in un tempo massimo di 72 ore.

### **2.5 Raccolta di pile esauste e farmaci scaduti**

#### **Contenitori e frequenze**

Per la raccolta di pile e batterie esauste e farmaci scaduti vengono utilizzati, rispettivamente, contenitori dedicati, posizionati presso farmacie, presidi sanitari, attività commerciali di vendita di pile, supermercati e altri luoghi di interesse pubblico.

Lo svuotamento avviene con frequenza quindicinale e/o mensile.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta di pile e batterie esauste e di farmaci scaduti viene eseguito con apposito furgone e relativo autista operatore.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

#### **Completezza della raccolta**

Il gestore effettua a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei periodi stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare eventuali anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali ritardati svuotamenti di contenitori potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

#### **Nuovi posizionamenti**

Il posizionamento di nuovi contenitori avviene tenuto conto delle esigenze operative ed organizzative del servizio ovvero secondo principi di risparmio in termini di percorrenza e valutando le effettive necessità dell'utenza.

I nuovi contenitori possono essere collocati, previo assenso dei titolari delle attività, all'interno di aree commerciali o, in alternativa, in aree pubbliche individuate a cura del soggetto gestore che ne darà preventiva comunicazione all'autorità comunale.

## **2.6 Raccolta domiciliare dei rifiuti domestici ingombranti**

#### **Condizioni per il ritiro a domicilio**

Il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti di provenienza domestica è svolto, entro prefissati quantitativi, senza addebito di oneri all'utente che ne faccia richiesta, ed in ogni caso secondo quanto previsto dal vigente Regolamento emesso dal gestore (allegato).

Possono essere conferiti al servizio pubblico mobili, sanitari, suppellettili, elettrodomestici, ecc. posizionati secondo le modalità concordate preventivamente con il gestore. Sono ammessi a tale servizio anche rifiuti assimilati agli urbani di provenienza non domestica, prodotti quindi da enti, imprese, attività economiche, commerciali e artigianali le cui caratteristiche siano simili ai rifiuti domestici. Il posizionamento da parte dell'utente avverrà la sera prima del giorno di raccolta su suolo pubblico. Qualora debbano essere concordate particolari modalità di raccolta (ingenti quantitativi di rifiuti, situazioni logistiche difficili, ecc.), l'accordo avverrà direttamente tra il gestore e l'utente e sempre tra gli stessi verrà regolato l'importo eventualmente dovuto per l'intervento.

In ogni caso il gestore si impegnerà ad indicare attraverso il proprio centralino agli utenti come prioritaria forma di raccolta quella presso il centro di raccolta.

#### **Frequenza servizio a domicilio**

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene eseguita ogni 15 giorni di norma a partire dalle ore 05.00.

Nella settimana di ferragosto e nel periodo natalizio il servizio viene temporaneamente sospeso.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti domestici ingombranti viene eseguito con apposito autocarro con gru dotata di polipo e relativo autista operatore, provvedendo poi alla separazione di tutte le tipologie recuperabili nei centri di raccolta comunali o in appositi impianti di stoccaggio.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

## **2.7 Raccolta domiciliare di scarti verdi**

#### **Condizioni per il ritiro**

Il servizio di ritiro a domicilio degli scarti verdi (sfalcio di giardini, potatura di arbusti ed alberature, ramaglie, ecc.) è svolto all'utente che ne faccia richiesta previa stipula di apposita convenzione a pagamento con il gestore. La convenzione prevederà la fornitura di uno o più contenitori di volumetria variabile da 120 a 240 litri e lo svuotamento periodico in giorni prefissati.

Le tariffe di detta convenzione saranno stabilite di concerto con l'Amministrazione comunale e potranno coprire in tutto o in parte il costo del servizio.



Il materiale conferito sarà costituito da erba e ramaglie. Sarà consentita la raccolta dell'erba solo se all'interno del contenitore; per le ramaglie è invece permesso il conferimento fuori dal contenitore purché il materiale sia confezionato in fascine di peso inferiore a 10 kg.

Qualora debbano essere concordate particolari modalità di conferimento (ad esempio rifiuti verdi sfusi o giacenti su suolo privato, ingenti quantitativi, situazioni logistiche difficili, ecc.), l'accordo avverrà direttamente tra il gestore e l'utente e sempre tra gli stessi verrà regolato l'importo eventualmente dovuto per l'intervento.

In ogni caso il gestore si impegnerà ad indicare attraverso il proprio centralino agli utenti come prioritaria forma di raccolta quella presso il centro di raccolta.

### **Frequenza**

Il servizio avrà periodicità quindicinale nei mesi da novembre a febbraio compresi e settimanale da marzo a ottobre.

Nella settimana di ferragosto e nel periodo natalizio il servizio viene temporaneamente sospeso.

Sarà cura del gestore informare l'utenza e l'Amministrazione Comunale delle modifiche di cui sopra.

### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta domiciliare degli scarti verdi viene eseguito con autocompattatore a caricamento posteriore con squadre composte da un autista ed un raccoglitore.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

## **2.8 Raccolta degli imballaggi di cartone, legno, plastica e metallo**

### **Modalità di raccolta**

La raccolta differenziata degli imballaggi di cartone è attiva presso attività commerciali ed artigianali con grosse produzioni. Eventuali rifiuti di natura diversa da quelli relativi alla raccolta vengono segnalati e non raccolti.

Presso le attività commerciali di rilevante consistenza, su richiesta delle medesime, viene svolto un servizio dedicato di raccolta a domicilio di imballaggi di legno, plastica e metallo.

### **Frequenze ed orari**

La raccolta degli imballaggi avviene settimanalmente. L'orario di effettuazione del servizio è previsto dalle ore 5.00 alle ore 19.00.

Nella settimana di ferragosto e nel periodo natalizio il servizio viene temporaneamente sospeso.

### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta degli imballaggi viene eseguito con automezzo autocompattatore a caricamento posteriore e relativo autista.

Gli automezzi sono regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

### **Nuovi punti di raccolta**

Eventuali nuovi punti di raccolta richiesti da parte di titolari di attività sono concordate con gli uffici tecnici del gestore. Le richieste, se compatibili per quantità e frequenza con l'organizzazione del servizio, vengono di norma accolte.

## **2.9 Raccolta rifiuti pericolosi**

### **Modalità di raccolta**

Sono raccolti per mezzo di un autocarro attrezzato anche i seguenti tipi di rifiuti pericolosi di produzione domestica : trielina, acquaragia, solventi, antiparassitari, diserbanti, neon, contenitori con marchio T/F, smalti, termometri, bombolette spray e simili compatibilmente con le possibilità di stoccaggio o di smaltimento/recupero presenti nel territorio.

I punti di raccolta sono luoghi pubblici autorizzati dal Comune, presso i quali il gestore opera la raccolta direttamente dagli utenti, permanendo per brevi periodi di tempo programmati con apposito calendario.

### **Frequenza**

La frequenza di raccolta è mensile.

### **Mezzi per la raccolta**

Il mezzo utilizzato per la raccolta sarà dotato di cassone attrezzato al trasporto di rifiuti pericolosi, adeguatamente autorizzato.

### **2.10 Altri rifiuti recuperabili**

Nel Comune, il gestore ha attivato anche le raccolte di indumenti e di cartucce esauste da stampanti. La raccolta indumenti avviene attraverso contenitori posizionati in punti pubblici concordati con gli uffici comunali con svuotamenti periodici.

La raccolta di cartucce esauste da stampanti avviene porta a porta presso le utenze produttive con svuotamenti su chiamata al gestore del servizio.

### **2.11 Interventi straordinari di rimozione e pulizia**

Il gestore è tenuto ad eseguire con propri mezzi o avvalendosi di terzi adeguatamente autorizzati, su specifica richiesta del Comune, interventi di asporto di rifiuti abbandonati in aree pubbliche. Saranno garantiti tempi di intervento di una settimana dalla data di ricevimento della richiesta scritta, anche via fax, agli uffici tecnici aziendali, salvo situazioni di urgenza ed indifferibilità e salvo i casi in cui sia necessario procedere a specifiche analisi chimiche / merceologiche per l'identificazione del rifiuto.

Nel caso di rifiuti pericolosi e/o la cui raccolta sia soggetta a particolari norme e modalità come ad esempio rifiuti in amianto (eternit), rifiuti liquidi (olii, vernici), contenitori con residui di sostanze pericolose, ecc., il gestore eseguirà l'intervento previo assenso scritto dell'Amministrazione Comunale. Per tali interventi sarà concordato un costo dipendente dalla tipologia e dalla quantità dei rifiuti, fatta salva la quantificazione degli oneri relativi allo smaltimento dei materiali raccolti.

Per altri interventi di raccolta di natura straordinaria a seguito di manifestazioni domenicali o festive, il Comune richiederà gli interventi con almeno una settimana di anticipo e non saranno compresi nel corrispettivo dovuto.

### **2.12 Spazzamento stradale**

#### **Modalità di servizio**

Il gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi) mediante spazzamento meccanizzato su specifica richiesta del Comune in alcune occasioni particolari quali ad esempio la festività del 1 Novembre, del S. Patrono e simili. La richiesta dovrà pervenire al gestore entro 10 giorni dal giorno richiesto.

Il servizio avviene con l'impiego di una spazzatrice e di due operatori, un autista ed un addetto a terra munito di soffiatore; tale servizio non comprende lo svuotamento dei cestini, né lo spurgo dei pozzetti; garantisce però la deostruzione della parte superficiale delle caditoie o delle bocche di lupo nel corso del passaggio.

Il gestore provvederà a scaricare il rifiuto in impianti autorizzati.

Il costo di tale servizio sarà quantificato a consuntivo e sulla base dell'effettivo impiego orario di uomini e mezzi, fatta salva la quantificazione degli oneri relativi allo smaltimento dei materiali raccolti.

### **2.13 Gestione Centri di raccolta**

Il gestore espleta il servizio di gestione del centro di raccolta del territorio comunale, quello di via dei Prati, conformemente al regolamento comunale vigente e alle indicazioni di seguito riportate; si impegna con propri mezzi e personale ad ottemperare a tutti gli adempimenti tecnici ed amministrativi necessari ad assicurare la regolare conduzione del centro di raccolta, assumendone ogni piena responsabilità derivante dalla normativa di settore.

Il personale addetto alla custodia del centro di raccolta è adeguatamente formato nonché fornito di tutte le attrezzature tecniche ed i dispositivi di protezione individuale necessari per lo svolgimento del lavoro.

#### **Orario di apertura**

Il gestore provvede all'apertura e sorveglianza dei centri secondo orari concordati con l'Amministrazione Comunale.

### **Modalità di conferimento e dotazione di contenitori**

Durante gli orari di apertura al pubblico il personale incaricato presiede all'accettazione ed al regolare conferimento dei rifiuti, verificandone il corretto deposito negli appositi contenitori, accertando che non vengano introdotti negli stessi materiali non compatibili e con impurità o contenenti tracce di sostanze tossico-nocive. Prima della chiusura del centro il personale provvede alla eventuale pulizia delle piazzole onde assicurare all'impianto una manutenzione confacente al pubblico decoro.

Il gestore si impegna ad effettuare gli svuotamenti o la sostituzione dei contenitori con frequenza commisurata alle effettive necessità, evitando nel modo più assoluto stazionamenti ed accumuli di rifiuti al di fuori degli appositi spazi.

Si garantisce la raccolta di erba e ramaglie; carta e cartone; frigoriferi; tv/computer; ingombranti; metallo, plastica; vetro; legno; pneumatici; indumenti; oli ( minerali e vegetali); batterie al piombo ; pile; toner, farmaci, inerti.

Altre raccolte potranno essere attivate conformemente alle norme di legge in vigore previa valutazione dei costi a variazione del corrispettivo previsto dal contratto.

### **Trasporti dal centro di raccolta**

Il gestore esegue con propri mezzi o avvalendosi di terzi adeguatamente autorizzati di propria iniziativa interventi di trasporto rifiuti dal centro di raccolta ad appositi impianti di recupero/smaltimento.

Gli oneri relativi alle operazioni di recupero, riciclaggio e smaltimento sono a carico del Comune.

### **Adempimenti amministrativi**

Il gestore provvede all'espletamento di tutti gli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del centro di raccolta (tenuta dei registri di carico e scarico, compilazione dei formulari, comunicazione annuale dei dati necessari per la compilazione da parte del Comune del M.U.D.), nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

### **Manutenzione centro di raccolta**

L'acqua di servizio per la pulizia degli impianti e per tutti gli altri servizi che si rendessero necessari è fornita a cura e spese del Comune. E' a carico del Comune il costo dell'energia elettrica consumata per l'illuminazione ed il funzionamento dell'impianto.

Competono al Comune allo stesso tutti gli interventi di manutenzione straordinaria quali ad esempio migliorie e ripristini a seguito di danni accidentali, semprechè ciò non sia dovuto ad accertata incuria o trascuratezza da parte del gestore nel qual caso la spesa resterà a totale carico dello stesso ed inoltre l'acquisto dei locali prefabbricati da adibire ad ufficio/guardiania e il locale di servizio, così pure le spese di manutenzione straordinaria degli stessi.

Alle attività di sfalco dell'erba, mantenimento viabilità esterna, potatura della siepe alberata provvede a propria cura e spese il Comune.

Il gestore è tenuta a denunciare tempestivamente al Comune ed alle autorità di Pubblica Sicurezza competenti per territorio eventuali furti e/o danni per atti vandalici che si potessero verificare presso l'isola ecologica.

E' tassativamente vietato al gestore apportare modifiche agli impianti presi in consegna, salvo la preventiva autorizzazione del Comune.

## **2.14 Ispettore Ambientale**

Il gestore del servizio garantisce la presenza periodica sul territorio del Comune di proprio personale; tale figura denominata "ispettore ambientale" ha il compito di :

- controllare conferimenti da parte degli utenti
- informare in merito alle corrette modalità di raccolta;
- verificare con sopralluogo le segnalazioni dell'autorità di vigilanza, degli operatori del servizio, degli utenti stessi redigendo apposite relazioni di accertamento;
- elevare le sanzioni previste dai Regolamenti se è nominato accertatori delle violazioni in materia di gestione dei rifiuti da apposito atto comunale

L'attività dell'ispettore è regolata da apposito disciplinare allegato.

## **2.15 Recupero e smaltimento dei rifiuti**

Il gestore opera con i rifiuti provenienti dai vari sistemi di raccolta al fine di garantire innanzitutto il loro recupero con criteri di economicità e di efficienza. A tale scopo effettua la scelta di appositi impianti di recupero garantendo comunque prioritariamente, ove tecnicamente possibile, l'uso di impianti di proprietà.

I costi di recupero e di smaltimento di tutte le frazioni di rifiuto raccolte nel territorio comunale sono a carico del Comune produttore.

### **Titolo III: TARI – Tassa sui rifiuti.**

#### **3. 1 Gestione del servizio di accertamento e riscossione della TARI.**

Il gestore del servizio provvede, ai sensi dell'art. 1, comma 691, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, alla gestione del servizio di accertamento e riscossione della TARI secondo le modalità stabilite nel contratto di servizio allegato.

Il Gestore si pone l'obiettivo di offrire ai cittadini un servizio di riscossione della tassa efficace ed efficiente e che semplifichi le procedure per i cittadini stessi evitando disservizi connessi alle modalità di riscossione.

Il Gestore si impegna ad eseguire le seguenti attività

- Apertura di un sportello presso la sede di Portogruaro Via D. Manin 63/a per rilascio di informazioni e ricezione delle comunicazioni inerenti l'applicazione della TARI;
- Apertura di uno sportello nel territorio del Comune con frequenze ed orari da stabilire con il Comune medesimo;
- Attivazione di linee telefoniche, compreso un numero verde, fax e mail per rilascio informazioni agli utenti;
- Inserimento automatico, ove possibile avendo a disposizione i dati necessari, delle variazioni alla banca dati TARI desunte dalle comunicazioni anagrafiche (nascite, decessi, variazioni di indirizzo, ecc.) e dai dati comunicati dal Comune;
- Invio di richieste dati e questionari agli utenti allo scopo di facilitare la presentazione delle dichiarazioni TARI;

### **Titolo IV: Disposizioni finali**

#### **4.1 Gestione statistica dei dati**

Il gestore del servizio è responsabile della corretta attribuzione al comune dei quantitativi di rifiuti oggetto di raccolta, permettendo così il calcolo della percentuale di raccolta differenziata secondo le disposizioni dettate dalla Regione Veneto. Semestralmente entro il 30 Settembre ed entro il 30 Aprile di ogni anno il gestore renderà disponibili e visualizzabili in apposita banca dati i dati comunali suddivisi per mese e tipologia di rifiuto. Tali dati vengono resi disponibili ai Comuni ai fini della dichiarazione annuale dei rifiuti (MUD).

Il gestore può predisporre il MUD dell'amministrazione comunale che renderà disponibili dati in suo possesso da inoltrarsi entro il 31 Gennaio di ogni anno su apposito corrispettivo.

#### **4.2 Completezza ed accessibilità dell'informazione**

##### **Rapporti con gli utenti**

Per qualsiasi tipo di informazione riguardante i servizi di igiene ambientale, il gestore mette a disposizione dell'utenza un apposito numero telefonico. Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione sul servizio sia in forma scritta che verbale. E' garantito da parte del gestore un tempo massimo di risposta di 10 giorni dal ricevimento.

##### **Informazione all'utenza**

Il gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- la predisposizione, stampa e distribuzione di materiale informativo per gli utenti in particolare dei calendari;
- campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;
- l'educazione ambientale nelle scuole.

Di concerto con l'Amministrazione Comunale predispone inoltre campagne di informazione ambientale mirate ad aumentare la partecipazione alla raccolta differenziata e a migliorare la qualità della raccolta. Tali iniziative hanno, di norma, cadenza annuale.

### ***Valutazione del servizio da parte degli utenti***

Il gestore si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio degli utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione. Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in precedenti periodi, il gestore predispone progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

### ***Comportamento del personale***

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini 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 con gli utenti.

### **4.3 Validità della carta dei servizi**

La presente Carta sarà soggetta a revisione ogniqualvolta si ravvisi, di concerto tra le parti, la necessità di apportarvi modifiche conseguenti a sostanziali variazioni del servizio.

**Allegato A : Politica per la qualità e l'ambiente**

**Allegato B : Regolamento per la raccolta domiciliare di ingombranti**

**Allegato C : Disciplinare Ispettori ambientali (Delibera G.C. 75 del 29.08.11)**

**Allegato D : Contratto Servizio Gestione TARI (Delibera Commissario 15 del 9.5.2014)**