



COMUNE DI SAN VITALIANO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



1. SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ

1.1 CHE COSA È?

La Carta della Qualità 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 rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è ispirata alle seguenti Normative di Legge e accordi interconfederali:

1. L. 12.06.90n. 146 così come modificata dalla L.11.aprile 2000 n.83
2. D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
3. Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
4. D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
5. 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;
6. Accordo nazionale interconfederale dell'1.03.2001, approvato dalla "Commissione di garanzia" di cui all'art. 12 della L. 146/90 in data 19.04.2001 con delib.01/31 in attuazione delle leggi 146/90 e 83/2000.
7. Delibera 15/2022/R/rif. ARERA, che introduce il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (abbreviato TQRIF), con il quale l'Autorità fissa una serie di standard, dal livello più basso di gestione al più efficiente, sul quale i gestori devono uniformarsi a partire dal 2023. Uno degli adempimenti previsti da questa riforma inerente agli standard della qualità del servizio rifiuti riguarda la definizione e la pubblicazione della "Carta della Qualità". Tale documento deve essere presentato in forma unificata per ogni gestione TARI.

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

L'azienda **ECOGIN SRL** si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di **qualità, sicurezza e rispetto** dei tempi dichiarati in questa carta dei servizi dei rifiuti. La carta è una **precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel supporto tra gli utenti e ECOGIN SRL: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal gestore e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati**. La Carta della Qualità si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), alle attività di pulizia del territorio e alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.



1.2 OGGETTO

La Società **Ecogin srl** assicura la gestione dei servizi di **igiene urbana** del **Comune di San Vitaliano** affidati a seguito dell'aggiudicazione della procedura di appalto pubblico nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente **Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani** (in seguito **Carta della Qualità**), nonché dei principi in materia di trasparenza e privacy di cui al Regolamento UE 2016/679. I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto dei rifiuti
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Piattaforma Ecologica)

I rispettivi gestori delle attività sono:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di San Vitaliano**;
- Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecogin srl**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto, **Ecogin srl**.

La presente **Carta della Qualità** individua e definisce in particolare gli obblighi di servizio relativi all'ambito di **Gestione dei servizi di Raccolta e Trasporto Rifiuti, Spazzamento e Lavaggio** per il gestore **Ecogin srl**.

Ai sensi del TQRIF, l'Ente Territorialmente Competente, **EDA A.T.O. Napoli 3**, ha posizionato il **Comune di San Vitaliano** nello **Schema regolatorio I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Ai sensi dell'Art. 5 del TQRIF Delibera Arera 15/2022/R/rif. l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La predisposizione e adozione di una Carta della Qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune.

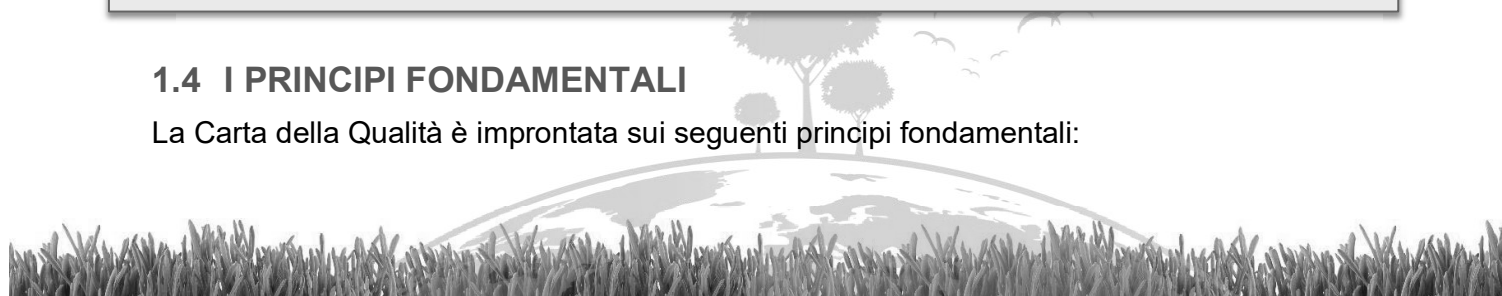
1.3 DOVE SI PUÒ TROVARE?

Si può richiedere gratuitamente la Carta della Qualità:

- al servizio clienti del gestore Ecogin srl, ovvero telefonando al **numero verde 800887999**
- all'**Ufficio Tecnico / Tributi** del **Comune di SAN VITALIANO** -
- richiedendola direttamente all'indirizzo e-mail **info@ecogin.com**
- scaricarla gratuitamente dal sito internet **www.ecoginsrl.it**

1.4 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità è improntata sui seguenti principi fondamentali:



1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di **Ecogin srl** si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; 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.

2. Imparzialità

Ecogin srl ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

Costituisce impegno prioritario di **Ecogin srl** garantire un servizio continuo e regolare e 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 l'azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la Scrivente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

4. Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a **Ecogin srl** le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, **ECOGIN SRL** garantisce l'identificazione del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

5. Efficienza ed efficacia

L'azienda **ECOGIN SRL** persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. L'azienda **ECOGIN SRL** si impegna a rispondere in tempi certi alle richieste ricevute.

6. Cortesia

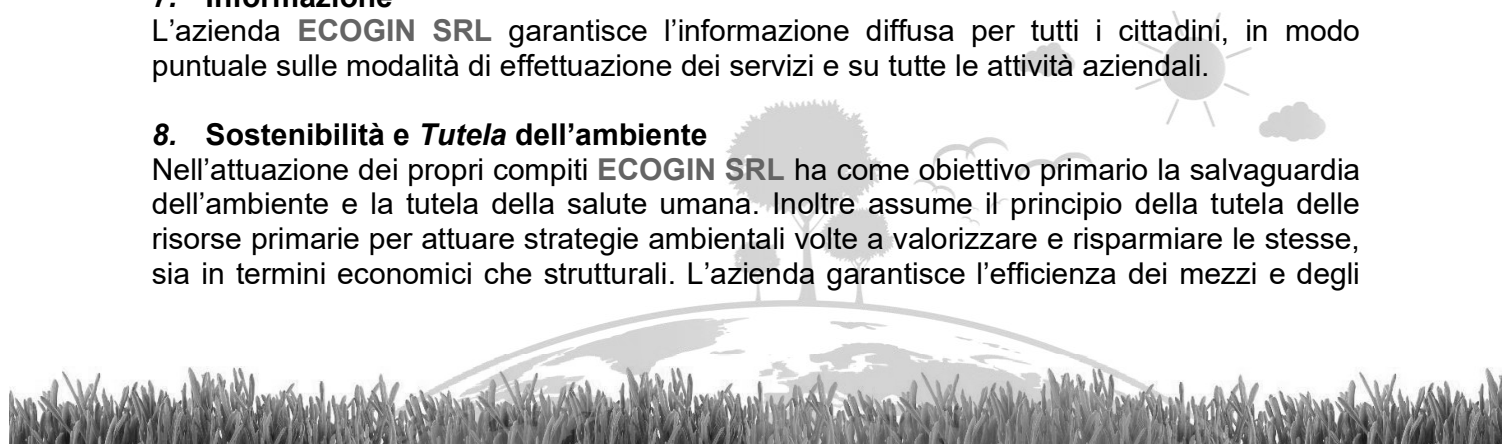
L'azienda **ECOGIN SRL** si impegna affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto;

7. Informazione

L'azienda **ECOGIN SRL** garantisce l'informazione diffusa per tutti i cittadini, in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali.

8. Sostenibilità e Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti **ECOGIN SRL** ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'azienda garantisce 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 l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire. Sceglie le modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale, assicurandosi che siano **la migliore opzione ambientale possibile**, al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti.

9. Sicurezza

L'azienda **ECOGIN SRL** garantisce l'assolvimento degli obblighi di legge in materia, nei luoghi di lavoro, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 riguardante il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. Per lo svolgimento dei servizi è redatto il prescritto documento di valutazione dei rischi, che viene conservato e aggiornato, con copia messa a disposizione del Comune e/o degli altri Organi di controllo.

10. Tracciabilità dei servizi

Tutti i veicoli della flotta in uso per i servizi di raccolta rifiuti e igiene urbana sono dotati di sistemi di telerilevamento satellitare GPS/GPRS che consente di verificarne l'operatività, per garantire una corretta e trasparente esecuzione dei servizi certificandone i tracciati (orari, vie di servizio etc.)

1.5 AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF, è applicata dal Gestore del servizio, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, a tutela degli utenti domestici e non domestici che usufruiscono del medesimo servizio.

Ai sensi dell'articolo 2.4 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, l'Ente Territorialmente Competente – d'intesa con i Gestori e con le associazioni dei consumatori - 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 dell'attività di gestione tariffe, **Comune di San Vitaliano** ed il Gestore delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio **Ecogin srl**, ognuno per le attività di propria competenza.

Ne consegue che, laddove un Gestore riceva segnalazioni, reclami o richieste relative ad un servizio non di propria diretta competenza è tenuto a trasmetterle con la massima celerità al Gestore competente e, in ogni, caso entro 5 giorni lavorativi (a patto che la segnalazione non attenga a situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose, nel qual caso si applicano le disposizioni in materia di pronto intervento di cui al capitolo 4.15).

2. SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE

2.1 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E PRENOTAZIONE SERVIZI

2.1.1 RECAPITI

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, per richiedere servizi a chiamata o segnalare eventuali reclami, l'azienda **ECOGIN SRL** mette a disposizione i seguenti strumenti:

- **Numero verde:** 800887999 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00
- **Sito internet:** www.ecoginsrl.it
- **E mail di contatto:** info@ecoginsrl.com



- **E mail ufficio tecnico:** ufficiotecnico@ecoginsrl.it
- **E mail amministrazione:** amministrazione@ecoginsrl.it

È possibile, inoltre, accedere direttamente ai nostri uffici, presso la sede aziendale principale, in **Via Nazionale, 265, 84012 Angri SA.**

Il numero di telefono è: **+39 081 3995856.**

L'orario di apertura degli uffici è: **dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00.**

L'azienda garantisce la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio. La carta ha validità triennale e va rivista ed aggiornata, in accordo con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori, ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni dell'azienda contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di SAN VITALIANO.

2.2 RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi contenuti in questa Carta della Qualità formulando un **reclamo verbale o scritto** a **ECOGIN SRL.**

Per facilitare il cliente è stato predisposto un **modello** aziendale, allegato a questa Carta della Qualità, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può effettuare le sue segnalazioni attraverso il numero verde, per posta, a mezzo fax e per e-mail fornendo tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. **Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo,** l'azienda **ECOGIN SRL** comunica l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il Modulo per il reclamo sarà a breve disponibile e scaricabile anche nella specifica sezione del sito aziendale.

Per danni subiti in seguito a incidenti stradali o altri danni è possibile inoltrare comunicazioni ai seguenti recapiti:

- ECOGIN SRL - Via Nazionale, 265, 84012 Angri SA
- e-mail: amministrazione@ecoginsrl.it

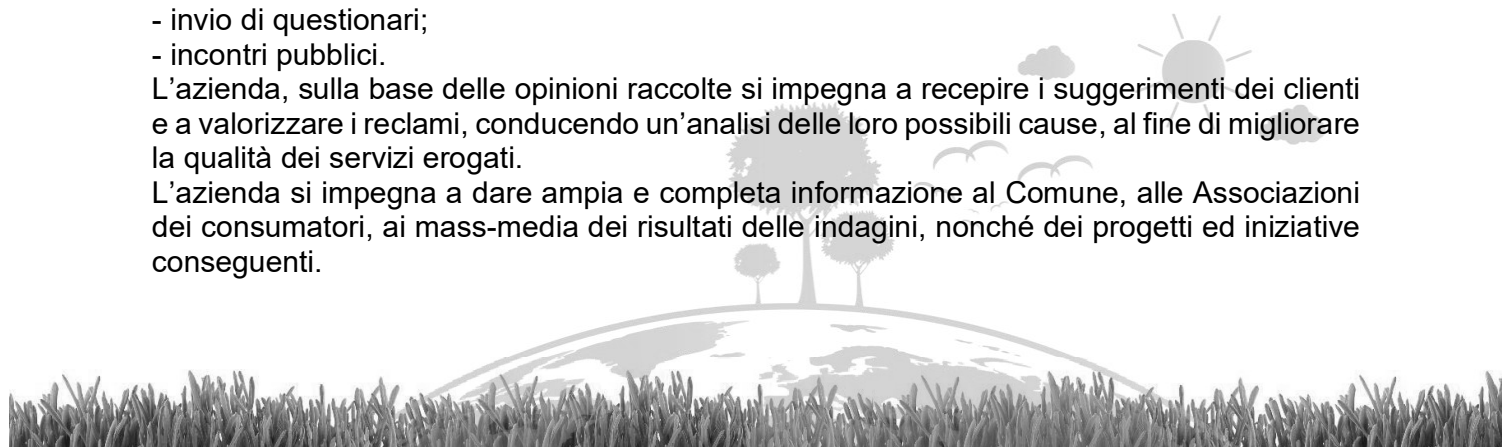
2.3 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

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

L'azienda, sulla base delle opinioni raccolte si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

L'azienda si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.



2.4 CONTROLLI

L'azienda **ECOGIN SRL** riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti/aree eventualmente affidati.

2.5 CONSULTAZIONI – VERIFICHE – MONITORAGGIO

L'azienda **ECOGIN SRL** si adopera da subito all'istituzione di un efficiente sistema di monitoraggio permanente, al fine di garantire:

1. il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nelle Carta della qualità per poter valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini;
2. l'efficienza del compostaggio domestico e il corretto uso delle attrezzature fornite alle utenze interessate;

Tale scopo viene perseguito mediante l'avvio di consultazioni periodiche (incontri azienda/utenza) e mediante la redazione/attivazione di un progetto di indagine finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction, ovvero mediante l'individuazione di una procedura, di seguito dettagliata, finalizzata alla realizzazione ed il rilascio di un sistema di customer satisfaction sui servizi svolti in termini di monitoraggio, valutazione del gradimento e fruibilità.

CONSULTAZIONI

L'azienda avvierà con cadenza annuale consultazioni dell'utenza, ovvero organizzerà incontri con attori di varia entità (associazioni di consumatori, comitati, associazioni ambientaliste, associazioni e rappresentanti delle attività produttive operanti sul territorio, stakeholders, etc.) al fine di monitorare la qualità percepita e raccogliere suggerimenti per il miglioramento continuo del servizio.

Le indagini saranno effettuate anche a mezzo social e questionari on line.

Ulteriori momenti di ascolto saranno **le giornate ecologiche con punti informativi e interviste in strada** nei luoghi di maggiore afflusso. In queste occasioni di incontro sarà possibile sottoporre un questionario di gradimento per rilevare la percezione dei servizi e dei risultati raggiunti. Al fine di assicurare un continuo aggiornamento, saranno coinvolte le associazioni volontarie presenti nel territorio dedite al monitoraggio delle attività, che utilizzeranno i seguenti strumenti:

- questionari di gradimento;
- sondaggi telefonici con campionamento casuale; sondaggi on line e sui social media
- materiali informativi.

VERIFICA E MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La verifica ed il monitoraggio della customer satisfaction verranno attuati mediante l'applicazione di una procedura che si articolerà nelle seguenti fasi:

- Progetto dell'indagine
- Raccolta delle informazioni
- Elaborazione e interpretazione dei dati raccolti
- Uso e comunicazione dei risultati

2.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm. e ii. del decreto della Presidenza del Consiglio dei ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.



3. SEZIONE 3 – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E PATTO CON LA CITTADINANZA

3.1 PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA

L’azienda **ECOGIN SRL** opera prevalentemente nella regione Campania e sul territorio nazionale. Grazie all’esperienza e alle competenze maturate negli anni serve, ad oggi, numerose realtà pubbliche e private. I principali enti serviti sono i seguenti:

- Comune di ACERRA
- Comune di CARDITO
- Comune di CAIVANO
- Comune di COLLECORVINO
- Comune di SAN VITALIANO
- Comune di PIMONTE
- Comune di CASAMARCIANO
- Comune di SAN GREGORIO MATESE
- Comune di RIPOSTO
- Comune di TRECASE
- Comune di PIETRAVAIRANO
- Comune di MONDRAGONE
- Comune di SAN VITALIANO

La sede legale dell’azienda è in via Casa Aniello 183, 80057 Sant’Antonio Abate – NA, mentre la sede principale dell’azienda è in Via Nazionale, 265, 84012 Angri – SA.

La ditta **ECOGIN SRL** è in grado di fornire qualsiasi tipo di servizio nel campo dell’igiene ambientale, approfondendo nelle attività svolte tutta la sua esperienza e professionalità.

I servizi serviti sono indicativamente:

- Raccolta e trasporto RSU, incluso microraccolte presso enti pubblici e privati
- Spazzamento stradale e servizi accessori
- Disinfezione e disinfestazione
- Pulizia pozzetti e fogne, pulizia caditoie stradali
- Servizi di intermediazione

3.2 CERTIFICAZIONI AZIENDALI

La qualità dei servizi offerta è garantita dal possesso delle seguenti certificazioni di qualità:

- **ISO 9001:2015**
(Certis – Certification institute, Numero Certificato: 0523C2024)
- **ISO 14001:2018**
(Certis – Certification institute, Numero Certificato: 0445A2024)
- **ISO 45001:2018**
(Certis – Certification institute, Numero Certificato: 0403S2024)
- **ISO 26000:2010**
(Sistemacerts, Numero Certificato: ITA-SISTEMA/ECS/0423/S8511)
- **ISO SA 8000: 2014**
(Sistemacerts, Numero Certificato: ITA-SISTEMA/ECS/0423/S8512)



- **ISO 27001: 2013**
(Career Cert Institute, Numero Certificato: 118-2700/23) -
- **ISO 37001: 2016**
(Career Cert Institute, Numero Certificato: 039-37001/23)
- **Parità di Genere UNI PdR 125: 2022**
(SSMC Società Mediterranea Certificazioni, Numero Certificato: PG 2498)

Sulla pagina del sito web sono disponibili le certificazioni, tutte in corso di validità.

3.3 L'IMPEGNO DEI GESTORI- codice etico aziendale

L'azienda **ECOGIN SRL** si impegna a svolgere i servizi con la massima cura e professionalità secondo le modalità stabilite nel contratto di servizio sottoscritto tra l'Amministrazione del comune di SAN VITALIANO e l'azienda stessa.

La ditta **ECOGIN SRL** si è dotata, in aggiunta, di un codice etico che può essere liberamente scaricato all'indirizzo:

https://www.ecoginsrl.it/wp-content/uploads/2022/07/Codice_Etico_Ecogin.pdf

Per garantire la qualità dei servizi e monitorare l'andamento degli stessi la ditta **ECOGIN SRL** dispone, per ogni cantiere, delle seguenti figure:

- **Monitoraggio dei servizi e del territorio: Ispettore Ambientale**
- **Compostaggio domestico: Esperto Compostatore**
- **Campagna di Sensibilizzazione: Esperto Comunicatore**

Le attività dei collaboratori di cui sopra sono normate dal contratto di Servizio.

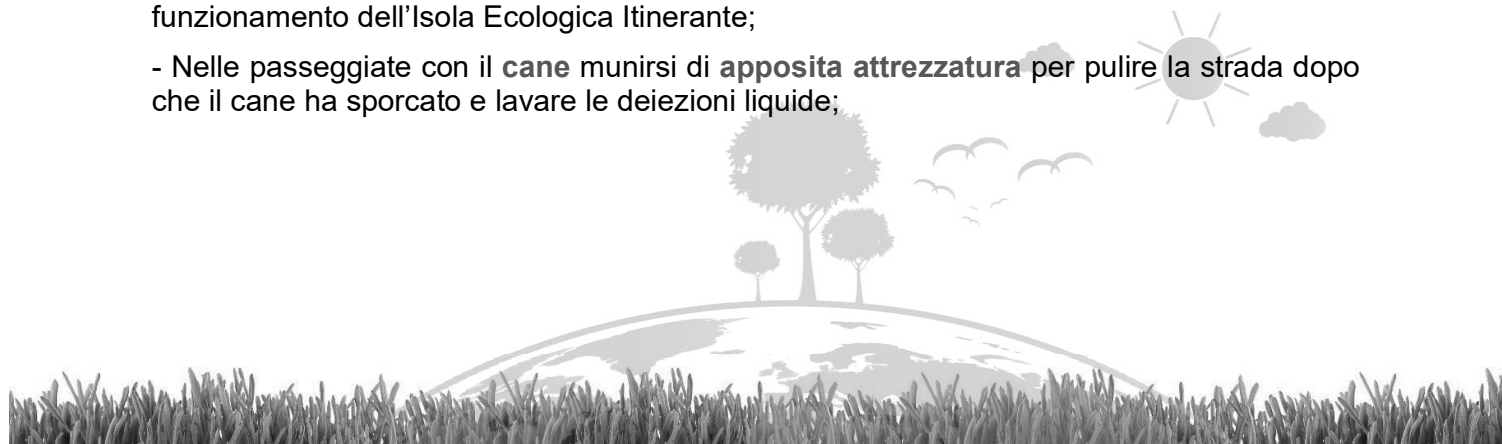
3.4 L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno del gestore dei rifiuti e delle Amministrazioni Comunali, ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini.

Così la Carta della Qualità, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- **Usare** sempre i **cestini stradali** e farlo solo per piccoli rifiuti;
- **Non abbandonare** per strada i **rifiuti** ingombranti ma telefonare al **Numero Verde** per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale, se presente, o informarsi sul funzionamento dell'Isola Ecologica Itinerante;
- Nelle passeggiate con il **cane** munirsi di **apposita attrezzatura** per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;





- **Diminuire il volume** dei vari **oggetti** e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle; le bottiglie in plastica vanno ridotte di volume appiattendole per il lato lungo, non schiacciandole in verticale.
- **Risciacquare** i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- **Effettuare** la **raccolta differenziata** tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati. Si ricorda agli utenti che in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- **Rispettare** scrupolosamente i **divieti di sosta** o altre segnalazioni per i cantieri temporanei di pulizia del suolo, diserbo, pulizia caditoie.
- **Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti** dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati.
- **Non gettare per terra i mozziconi** di sigaretta ma utilizzare gli appositi contenitori.
- **Contribuire alla riduzione dei rifiuti** limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, **preferendo prodotti sfusi** e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli **mono materiale** più facilmente riciclabili.



4. SEZIONE 4 – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

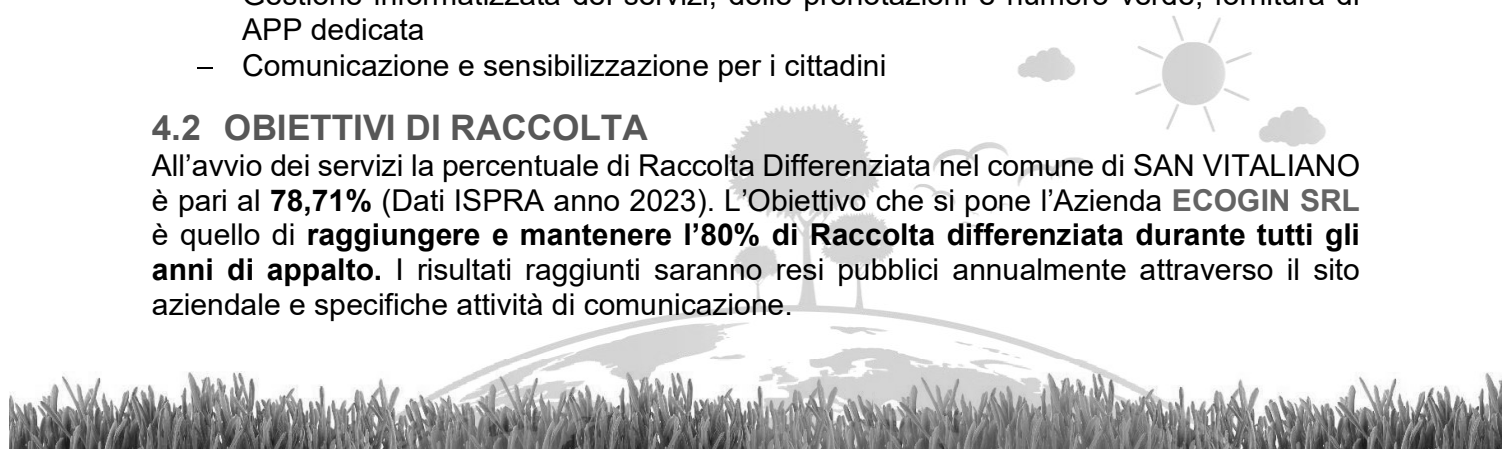
4.1 SERVIZI OFFERTI

Sono oggetto del contratto i servizi come di seguito elencati:

- Raccolta “porta a porta” e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati, ovvero raccolta della frazione secca residuale, delle frazioni differenziabili: organico, multimateriale (plastica, metalli, carta e cartoncino) cartone selettivo, vetro, estesa a tutte le utenze
- Raccolta a chiamata e trasporto degli ingombranti e dei RAEE;
- Raccolta stradale ingombranti/Raee/RUP
- Raccolta differenziata e trasporto dei rifiuti pericolosi (pile esauste, farmaci scaduti e rifiuti etichettati “T” e/o “F”, toner e cartucce stampanti; oli alimentari);
- Raccolta differenziata oli alimentari esausti
- Raccolta a prenotazione tessili sanitari (pannolini e pannoloni)
- Raccolta indumenti usati in buono stato
- Gestione del Centro Comunale di Raccolta (CCR)
- Raccolta in forma differenziata dei rifiuti presso i cimiteri
- Attivazione del compostaggio domestico con fornitura di compostiere
- Raccolta in forma differenziata dei rifiuti prodotti presso aree mercatali e nelle aree ospitanti eventi, manifestazioni e fiere; spazzamento delle aree.
- Trasbordo, trasporto e conferimento dei rifiuti di cui ai punti precedenti agli impianti di smaltimento/recupero autorizzati;
- Fornitura attrezzature (mastelli, sacchetti, contenitori vari, cestini gettacarte)
- servizi accessori (distribuzione delle attrezzature, attività di comunicazione, etc.)
- Raccolta dei rifiuti abbandonati nel territorio comunale (microdiscariche);
- Raccolta sfalci verdi (a chiamata);
- Raccolta inerti
- Spazzamento delle strade, piazze e aree pubbliche compresi parchi e parcheggi; svuotamento dei cestini gettacarte; rimozione del fogliame autunnale; Pronto intervento
- Lavaggio strade
- Raccolta specifica deiezioni canine
- Servizio di controllo e videosorveglianza del territorio mediante fototrappole e ispettori ambientali
- Pulizia caditoie stradali
- Attivazione del Centro di Riuso presso il CCR
- Diserbo stradale
- Gestione informatizzata dei servizi, delle prenotazioni e numero verde; fornitura di APP dedicata
- Comunicazione e sensibilizzazione per i cittadini

4.2 OBIETTIVI DI RACCOLTA

All'avvio dei servizi la percentuale di Raccolta Differenziata nel comune di SAN VITALIANO è pari al **78,71%** (Dati ISPRA anno 2023). L'Obiettivo che si pone l'Azienda **ECOGIN SRL** è quello di **raggiungere e mantenere l'80% di Raccolta differenziata durante tutti gli anni di appalto**. I risultati raggiunti saranno resi pubblici annualmente attraverso il sito aziendale e specifiche attività di comunicazione.



4.3 RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI E DIFFERENZIATI

La raccolta dei rifiuti è effettuata con modalità domiciliare porta a porta, adottando calendari specifici per le utenze domestiche e non domestiche. Le utenze commerciali e altre utenze non domestiche sono servite con un calendario specifico con frequenze maggiorate, tali da intercettare la maggiore produzione di rifiuti e garantire la massima differenziazione degli stessi.

Le utenze interessate dal servizio sono le seguenti:

Comune di SAN VITALIANO (CE) - Utenze servite anno 2025	
POPOLAZIONE RESIDENTE (DATI ISTAT 31 DICEMBRE 2023)	6.590
FAMIGLIE (DATI ISTAT 31 DICEMBRE 2023)	2.503
UTENZE DOMESTICHE TARI	2.429
UTENZE NON DOMESTICHE TARI	172
UTENZE TOTALI	2.601

4.3.1 CALENDARI E ORARI DI RACCOLTA

I calendari di raccolta adottati sono i seguenti, validi per l'intero anno solare:

COMUNE DI SAN VITALIANO (CE)						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE e NON DOMESTICHE						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE (plastica e metalli)	FRAZIONE ORGANICA	RESIDUO SECCO	FRAZIONE ORGANICA	MULTIMATERIALE (plastica e metalli)	
VETRO	CARTA E CARTONE	INGOMBRANTI e RAEE/SFALCI E POTATURE *		VETRO	CARTA E CARTONE	
TESSILI SANITARI			TESSILI SANITARI			
*Raccolta ingombranti + RAEE su prenotazione 1°,3° e 5° settimana del mese – Raccolta Sfalci e Potature 2° e 4° settimana del mese						

Le fasce orarie durante le quali i contenitori/sacchi vengono svuotati/ritirati (anche presso i Punti di Raccolta) sono le seguenti:

servizio quotidiano dalle 6,00 alle 12,00.

COMUNE DI SAN VITALIANO (CE)						
CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE COMMERCIALI						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
CARTONE		CARTONE		CARTONE		
*Raccolta ingombranti + RAEE su prenotazione 1°,3° e 5° settimana del mese – Raccolta Sfalci e Potature 2° e 4° settimana del mese						

Il ritardato prelievo di sacchi e/o svuotamento di alcuni contenitori derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 24 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

4.3.2 MODALITA' DI CONFERIMENTO

Gli utenti conferiranno i rifiuti ben rilegati in sacchetti o in idonei contenitori dalla sera precedente alla raccolta ed entro le ore 6,00 del giorno di raccolta. I rifiuti dovranno essere conferiti a bordo strada su suolo pubblico in prossimità del numero civico o in luoghi concordati, posti in maniera da non costituire intralcio al pubblico passaggio e non compromettere il decoro urbano.

I condomini e le utenze non domestiche potranno utilizzare bidoni carrellati da 120 lt o superiori. Dopo il ritiro dei rifiuti gli operatori avranno cura di riposizionare i contenitori al loro posto e ripulire accuratamente il punto di conferimento da eventuali dispersioni di rifiuto dovute vandalismo, randagismo o agenti atmosferici (vento, pioggia, etc.), per un raggio di 5 mt dal punto di conferimento. I rifiuti raccolti saranno conferiti presso gli idonei impianti di trattamento/ recupero/ smaltimento. Per i condomini, gli uffici pubblici e le scuole potrà essere concordato il ritiro presso aree interne alle pertinenze, delimitate e attrezzate con un numero congruo di contenitori per ogni frazione di rifiuto (organico, indifferenziato, carta/plastica/metalli, vetro), in luogo accessibile ai mezzi con possibilità di manovra.

Per segnalazioni in caso di vandalismo, abbandono rifiuti, rovesciamento bidoni carrellati etc.: numero verde 800887999

4.3.3 CONFERIMENTI NON CONFORMI

In presenza di sacchetti o contenitori con rifiuti non conformi alle tipologie di rifiuto da raccogliere (*giorno sbagliato, sacco nero o comunque non trasparente, presenza di frazioni estranee, etc.*), gli addetti al servizio non ritireranno i rifiuti e provvederanno ad apporre apposito **cartellino colorato** riportante la motivazione del mancato ritiro. L'adesivo è strutturato con diverse opzioni (checkbox) che l'operatore barra per indicare all'utente il tipo specifico di errore commesso (es. "sacco non idoneo", "contenuto non conforme", "giorno errato"). Nel caso di contenitori con TAG RFID (in particolare per il secco residuo), l'operatore oltre ad applicare l'adesivo, segnala l'anomalia tramite il palmare/lettore, associandola all'utenza specifica per monitorare i comportamenti scorretti.

Al fine di garantire il rispetto delle regole e il decoro urbano, saranno attivati controlli specifici sul territorio mediante la figura degli **Steward / Ispettori Ambientali**. Tali operatori, appositamente formati, verificheranno la conformità dei conferimenti, ispezioneranno i sacchi in caso di errori e monitoreranno il fenomeno degli abbandoni, operando in stretta collaborazione con la Polizia Locale per l'eventuale applicazione delle sanzioni previste.

4.3.4 TRASPORTO DEI RIFIUTI RACCOLTI

Il servizio prevede il trasporto in maniera differenziata di tutti i rifiuti raccolti nel territorio comunale di SAN VITALIANO (umido, indifferenziato, frazioni recuperabili, altri rifiuti) presso gli idonei impianti autorizzati di trattamento/ recupero/ smaltimento.

I rifiuti valorizzabili saranno trattati all'interno della filiera CONAI, previo eventuale conferimento agli idonei impianti di selezione:

- a) Consorzio di filiera CIAL – Alluminio;
- b) Consorzio di filiera COMIECO per la Carta;
- c) Consorzio di filiera RILEGNO per il Legno;
- d) Consorzio di filiera COREPLA per la Plastica;
- e) Consorzio di filiera COREVE per il Vetro;
- f) Consorzio di filiera CONOE per gli oli usati;
- g) Consorzio di filiera RICREA per i metalli;
- h) Consorzio Raee per le apparecchiature elettriche ed elettroniche.

I rifiuti saranno conferiti agli impianti direttamente a fine raccolta, nei limiti di tempo previsti dalla normativa vigente. Il trasporto sarà effettuato senza fermate intermedie fino al luogo di destinazione previsto per la singola frazione e sarà corredato di tutti i documenti previsti dalla normativa vigente in materia (FIR - formulari di identificazione dei rifiuti, compilazione dei registri di carico e scarico ed altri documenti), che saranno successivamente consegnati in copia all'amministrazione. La movimentazione dei rifiuti, indipendentemente dalla loro natura, avverrà sempre in condizioni di sicurezza stradale e tecnica; sarà effettuata sempre nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente sia in materia di rifiuti che del



codice della strada e in maniera tale da non recare alcun disagio alla cittadinanza né compromettere il decoro urbano, né costituire pericolo alcuno per l'ambiente e/o la salute dei cittadini. Il trasbordo dei rifiuti da autocarri leggeri ai compattatori di grande portata avverrà nel rispetto dei tempi di sosta tecnica previsti dalla normativa vigente e in luogo idoneo concordato con l'ente. Eventuali sversamenti accidentali sulla sede stradale di rifiuti/liquami che potrebbero verificarsi durante il trasbordo e/o trasporto saranno tempestivamente rimossi.

4.3.5 RACCOLTE DIFFERENZIATE

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia. Le modalità di raccolta sono domiciliare PORTA A PORTA e di prossimità, mediante Punti di raccolta fissi e mobili.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- **carta e cartone;**
- **multimateriale leggero (plastica, alluminio e banda stagnata)**
- **imballaggi in vetro**
- **frazione organica umida;**
- **potature e sfalci (su prenotazione);**
- **RAEE e ingombranti (su prenotazione);**
- **indumenti usati (mediante contenitori stradali);**

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi:

- **prodotti relativi ai contenitori etichettati “T e/o F”** (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- **prodotti farmaceutici** inutilizzati, scaduti o avariati (**mediante contenitori di prossimità**);
- **pile e batterie esauste** (**mediante contenitori di prossimità**);
- **oli alimentari esausti** (**presso il CCR**);
- **cartucce e toner stampanti** (**presso il CCR**).

È prevista la raccolta bisettimanale di **pannolini e pannoloni** presso utenti con familiari fino a 4 anni o anziani allettati, da effettuarsi in giorno diverso rispetto a quello previsto per l'indifferenziato.

È attivata inoltre la raccolta rifiuti ingombranti a domicilio per utenze non autosufficienti in condizioni di disagio sociale, da effettuarsi su prenotazione.

È prevista infine la raccolta dei **rifiuti urbani residui (secco indifferenziato)**, costituiti da tutto ciò che non può essere inserito nelle categorie merceologiche precedenti.

Qualora, per motivi di gravissima forza maggiore, il ritiro dei rifiuti non fosse effettuato nel giorno stabilito da calendario o concordato nell'appuntamento per i servizi a prenotazione, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente. Ogni impedimento al servizio viene sempre segnalato all'amministrazione comunale e, se di grave entità, comunicato alla cittadinanza mediante i canali di comunicazione (sito internet, app dedicata, canali social) al fine di minimizzare il disagio.



4.3.5.1 RACCOLTA FRAZIONE SECCA RESIDUA

Per frazioni secche non riciclabili (codice EER 20.03.01) si intendono imballaggi per alimenti sporchi (carta oleata per salumi, formaggi, etc.), stracci, materiale di consumo (prodotti per l'igiene come rasoi o bastoncini o spazzolini), pannolini ed assorbenti (se non differenziati nel circuito dedicato), oggettistica, vasellame e altro materiale risultante dalle operazioni di pulizia degli ambienti. Gli utenti conferiranno i rifiuti in sacchi semitrasparenti per favorire l'ispezione dei materiali. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli idonei impianti di trattamento/smaltimento.



Uffici pubblici e scuole attrezzeranno preferibilmente presso aree interne zone recintate con contenitori (propri o in dotazione preesistente) presso le quali gli operatori potranno effettuare il ritiro.

4.3.5.2 RACCOLTA FRAZIONE ORGANICA

Per frazione organica (codice EER 20.01.08) si intende l'insieme degli scarti della preparazione e del consumo del cibo, gli scarti di piccoli orti e giardini, i rifiuti vegetali provenienti da utenze commerciali e dalle aree cimiteriali, i rifiuti organici provenienti dai mercati ortofrutticoli e simili, cenere di camino, etc. Gli utenti conferiranno i rifiuti in sacchi biodegradabili. È prevista la fornitura di mastelli aerati sottolavello (10 litri) per le utenze domestiche e, ove necessario (es. condomini/UND), di bidoni carrellati da 120 litri o superiori. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli idonei impianti di compostaggio/ trattamento/ recupero. È prevista l'attivazione del compostaggio domestico per ridurre i quantitativi di frazione organica conferiti al sistema di raccolta.



Uffici pubblici e scuole attrezzeranno preferibilmente presso aree interne zone recintate con contenitori presso le quali gli operatori potranno effettuare il ritiro.

4.3.5.3 RACCOLTA MULTIMATERIALE (PLASTICA E METALLI)

La raccolta di imballaggi in plastica e imballaggi metallici, ovvero del multimateriale leggero (codice EER 15.01.06) è rivolta agli imballaggi in plastica (bottiglie per bevande, flaconi di detersivi e saponi, imballaggi, traccianti e film plastici), metalli, imballaggi in alluminio e banda stagnata (lattine, barattoli, scatolame, vaschette e fogli di alluminio, contenitori metallici vari, capsule di vasetti etc.).



Gli utenti conferiranno i rifiuti in sacchi semitrasparenti per favorire l'ispezione dei materiali. Saranno inoltre sensibilizzati a schiacciare le bottiglie in plastica (dal lato lungo) al fine di ridurre il volume. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli impianti di selezione e successivamente avviati agli impianti COREPLA, CIAL E RICREA. Uffici pubblici e scuole attrezzeranno preferibilmente presso aree interne zone recintate con contenitori presso le quali gli operatori potranno effettuare il ritiro.

4.3.5.4 RACCOLTA CARTA e CARTONE

La frazione carta e cartoncino (codice CER 20.01.01) comprende giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, sacchetti di carta, scatole di cartoncino per alimenti (pasta, riso, etc.), cartoni per bevande (es. Tetra Pak, se non conferito nel multimateriale secondo specifiche disposizioni locali), e piccoli imballaggi in cartone.

Il servizio di raccolta è di tipo domiciliare "porta a porta" ed è esteso a tutte le utenze (domestiche e non domestiche) con frequenza bisettimanale (2/7).

Gli utenti conferiranno i rifiuti utilizzando sacchi semitrasparenti (o di carta) a perdere, oppure all'interno di bidoni carrellati condominiali ove presenti. È fondamentale ridurre il volume degli imballaggi (es. schiacciando le scatole) prima del conferimento. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli impianti di recupero convenzionati (COMIECO).



4.3.5.5 RACCOLTA IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO presso UND

Nella raccolta dei materiali cellulosici è opportuno distinguere tra diverse tipologie di materiali con caratteristiche intrinseche differenti: Carta e cartoncino tipica dei prodotti stampati, quali libri, giornali, riviste, fogli e quaderni, etc. (codice CER 20.01.01).

Cartone usato per imballaggio come scatole, scatoloni e cartoni per bevande, etc. (codice CER 15.01.01)



Per quest'ultimo tipo di rifiuto è prevista l'attivazione di una raccolta dedicata da effettuarsi esclusivamente presso le utenze grandi produttori ovvero presso le utenze commerciali, GDO, le utenze turistiche e del food, spedizionieri, etc.). Il servizio prevede il trasporto dei rifiuti raccolti presso gli idonei impianti di trattamento/recupero convenzionati con i consorzi di filiera CONAI.

Le utenze domestiche, gli uffici pubblici, le scuole, le agenzie, gli studi professionali e utenze similari conferiranno unitamente al multimateriale di carta/plastica/metalli anche piccole quantità di cartone opportunamente ridotto, mentre per le utenze non domestiche grandi produttori (utenze commerciali, GDO, spedizionieri, food) è attivato un servizio specifico per la raccolta selettiva degli imballaggi cellulosici. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli impianti convenzionati COMIECO.

4.3.5.6 RACCOLTA VETRO

La raccolta del vetro (EER 20.01.02) e imballaggi in vetro (EER 15.01.07), comprende ogni tipo di imballaggio in vetro (bottiglie vasetti, barattoli, fiaschi, etc). Gli utenti saranno sensibilizzati a non rompere i contenitori in vetro per la



sicurezza loro e degli operatori addetti al servizio. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli impianti convenzionati. COREVE Gli utenti conferiranno i rifiuti sfusi nei contenitori forniti dalla Scrivente. Uffici pubblici e scuole attrezzeranno preferibilmente presso aree interne zone recintate con contenitori presso le quali gli operatori potranno effettuare il ritiro. Sono previsti incrementi di frequenza per le UND grandi produttori.

4.3.5.7 RACCOLTA INGOMBRANTI E RAEE

Il servizio prevede la raccolta domiciliare su appuntamento dei rifiuti urbani costituiti da ingombranti, beni durevoli e RAEE (materiali elettrici/elettronici) ovvero di quei rifiuti prodotti in ambito domestico e individuati dai seguenti codici EER:



Raccolta Raee:	EER 20.01.23 - Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi; EER 20.01.35 - Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21 e 20.01.23, contenenti componenti pericolosi; EER 20.01.36 - Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20.01.21, 20.01.23 e 20.01.35;
Raccolta ingombranti:	EER 20.01.38 - Legno diverso da quello di cui alla voce 20.01.37; EER 20.03.07 - Rifiuti ingombranti;

Il servizio è rivolto alle utenze domestiche e non domestiche per tutti i rifiuti assimilabili... Il servizio si attiva su chiamata al numero verde, tramite e-mail tramite sito web e APP DEDICATA o tramite e-mail.

Durante la prenotazione l'utente fornirà nome, recapiti, quantità e breve descrizione dei rifiuti da prelevare e sarà concordato il giorno di ritiro. Il ritiro del rifiuto sarà effettuato entro 7 giorni dalla prenotazione. Il servizio prevede il conferimento dei rifiuti raccolti presso il centro di raccolta e successivamente l'avvio agli idonei impianti di trattamento/recupero/smaltimento autorizzati. I rifiuti saranno conferiti su suolo pubblico nel giorno e negli orari fissati nell'appuntamento. È previsto il servizio di facchinaggio gratuito per gli

anziani e disabili che vivono soli (situazioni certificate con verifica dei Servizi Sociali), con ritiro al piano del rifiuto ingombrante/RAEE. Durante le operazioni di ritiro gli operatori useranno ogni precauzione per evitare la rottura di apparecchiature... Ogni eventuale sversamento sarà accuratamente ripulito.

4.3.5.8 RACCOLTA DOMICILIARE SFALCI VERDI

Fanno parte di tale frazione rifiuti gli sfalci d'erba, i residui vegetali da pulizia dell'orto e giardino. Per tale tipologia di rifiuto è attivata la raccolta domiciliare "a chiamata" con frequenza quindicinale, fino a 15 litri per ritiro. Dopo la raccolta i rifiuti verdi saranno conferiti agli idonei impianti di compostaggio/ trattamento/ recupero. In alternativa alla raccolta domiciliare gli sfalci verdi potranno essere conferiti al Centro di Raccolta Comunale o tramite compostaggio domestico.

4.3.5.9 RACCOLTA STRADALE RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il servizio prevede la raccolta stradale presso i punti di vendita (negozi di elettronica, elettrodomestici, tabaccai, cartolerie, farmacie, etc.) a mezzo di contenitori specifici dei rifiuti pericolosi quali:

- pile esauste,
- farmaci scaduti,
- contenitori etichettati T/F/X.



Tutte le utenze non domestiche ospitanti i contenitori (rivenditori) saranno inserite in appositi elenchi. Il servizio prevede la raccolta e il trasporto presso gli idonei impianti autorizzati mediante automezzo furgonato attrezzato e autorizzato al trasporto di rifiuti pericolosi.

La raccolta presso attività commerciali, uffici pubblici, scuole, ambulatori etc. sarà effettuata in orari compatibili con l'apertura delle strutture ospitanti. La raccolta sarà effettuata con frequenza mensile 1/30. La raccolta sarà effettuata anche su chiamata in caso di riempimento dei contenitori.

4.3.5.10 RACCOLTA PORTA A PORTA E STRADALE TONER E CARTUCCE STAMPANTI

Il servizio prevede l'attivazione della raccolta domiciliare presso uffici pubblici e scuole, nonché presso attività commerciali aderenti, da effettuarsi con frequenza trimestrale. È possibile anche il conferimento diretto presso il Centro di Raccolta Comunale.



4.3.5.11 RACCOLTA DOMICILIARE TESSILI SANITARI (PANNOLINI E PANNOLONI)

Per gli utenti che hanno in casa persone disabili o neonati, la frequenza di un turno settimanale per la raccolta della frazione secca residua non è sufficiente. A tal uopo, al fine di evitare rischi igienico sanitari e disagi per le utenze, è istituito un servizio di raccolta domiciliare specifico per i tessili sanitari. Il servizio sarà attivato a richiesta dall'utente tramite numero verde, app, email o dalla pagina del sito internet dedicato al servizio. Le utenze domestiche richiedenti dovranno certificare il reale stato di necessità. Il servizio è dedicato anche ad eventuali utenze non domestiche destinatarie quali potrebbero essere asili, asili nido, case di riposo, case di cura, etc. Gli utenti conferiranno i rifiuti in sacchi semitrasparenti per favorire l'ispezione dei materiali. I rifiuti raccolti saranno conferiti agli idonei impianti di trattamento/ smaltimento.

4.3.5.12 RACCOLTA STRADALE INDUMENTI IN BUONO STATO

Il servizio prevede la raccolta stradale degli indumenti usati e tessuti (accessori dell'abbigliamento tipo cinture, borsette, scarpe, coperte etc.) mediante sacchi o buste a perdere, da inserire nei cassonetti posizionati sul territorio comunale. I cassonetti saranno

posizionati in luoghi concordati con l'ente, possibilmente luoghi pertinenti di centri commerciali e/o chiese al fine di ridurre incuria e atti di abbandono, forzatura o vandalismo. Gli indumenti raccolti saranno avviati al recupero presso associazioni, enti, ditte o altro, mediante convenzione con associazioni e/o soggetti del consorzio CONAU, ma non inviati a smaltimento.



Eventuali indumenti dispersi dentro o fuori dei contenitori saranno insacchettati dalla Scrivente per evitarne la rovina durante le operazioni di trasporto a recupero. A ogni svuotamento gli operatori provvederanno alla pulizia circostante entro 5 mt dal contenitore.

4.3.5.13 RACCOLTA PICCOLI RAEE E LAMPADE FLUORESCENTI

Il servizio prevede la raccolta di piccoli Raee e lampade fluorescenti/neon da utenze domestiche a chiamata o presso il CCR.

Piccoli Raee: I piccoli elettrodomestici (cellulari, frullatori, asciugacapelli, mouse e joystick per pc, etc.) sono quelli che più facilmente sfuggono all'intercettazione per un corretto smaltimento e quasi sempre finiscono nell'indifferenziato.



Questo non solo provoca danno per l'ambiente ma comporta anche spreco di metalli e minerali nobili che potrebbero essere recuperati, riducendo gli enormi impatti ambientali dell'estrazione di questi minerali.

Lampade fluorescenti: I tubi al neon rientrano nei rifiuti RAEE di Classe R5 insieme alle lampade a scarica ad alta intensità, lampade a LED, lampade a vapori di sodio a bassa pressione e lampade ad alogenuri metallici. La pericolosità di questi rifiuti è dovuta al loro contenuto di mercurio, che può variare a seconda del tipo di lampada e va dai 3 fino ai 50 mg.



Gli utenti sono invitati a conferire le lampade facendo attenzione a non infrangerle, per non disperdere nell'ambiente i gas dannosi contenuti

I rifiuti saranno raccolti in contenitori distinti per frazioni omogenee e conferiti agli idonei impianti in maniera differenziata.

4.3.5.14 RACCOLTA INERTI

Il servizio è dedicato esclusivamente alle utenze domestiche per rifiuti derivanti da piccole manutenzioni domestiche, al fine di prevenire abbandoni in strada e microdiscariche abusive. Sarà pertanto possibile conferire piccole quantità di inerti in buste (fino a un massimo di 0,5 mc a utenza) da conferire al CCR. I rifiuti saranno raccolti in maniera differenziata e conferiti agli idonei impianti di smaltimento/trattamento/recupero.

4.3.5.15 RACCOLTA OLIO ALIMENTARE

L'olio alimentare esausto è costituito da oli di semi e di oliva sottoposti a cottura durante la frittura dei cibi. Le alte temperature alle quali viene sottoposto durante la frittura rendono l'olio fortemente inquinante per suolo, mari e falde idriche. Gli oli alimentari, però, possono essere riutilizzati per produrre lubrificanti, biodiesel, tensioattivi e saponi.

Il servizio prevede la possibilità di conferire gli oli esausti al CCR.



4.3.5.16 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI PRODOTTI PRESSO IL CIMITERO

Presso il cimitero di SAN VITALIANO saranno raccolti i rifiuti derivanti dalle attività di normale gestione cimiteriale. Tali rifiuti sono indicativamente: fiori secchi, fogli di cellophane, corone, carta, ceri e lumini, vasi, nastri, bottiglie ed altri oggetti metallici e non metallici, di plastica o altro materiale derivanti dalla pulizia delle aree e dello svuotamento dei cestini e di altri contenitori. A tale scopo presso il cimitero saranno localizzati bidoni carrellati distinti



per tipologia di rifiuto. Gli utenti sono sollecitati a differenziare al massimo i rifiuti utilizzando correttamente i bidoni ivi collocati. Lo svuotamento dei contenitori sarà effettuato con cadenza pari alle frequenze previste da calendario per le diverse frazioni merceologiche di rifiuto.

4.4 SPAZZAMENTO STRADALE E SERVIZI DI IGIENE URBANA COMPLEMENTARI

4.4.1.1 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE

Il servizio prevede la pulizia completa della sede stradale di tutte le strade ricomprese nel territorio comunale di SAN VITALIANO, dove per sede stradale si intende:

strade e piazze (compresi i portici, i marciapiedi, le aiuole spartitraffico, le aree verdi e le alberature stradali, le fontane ornamentali) ed aree pubbliche o soggette ad uso pubblico purché asfaltate.

aree di pertinenza comunale comprese le scalinate, parcheggi, piazze, rotatorie, piste ciclabili e pedonali, banchine, cunette stradali, ecc.

Il servizio consiste nella rimozione di ghiaia, sabbia, detriti, carta e cartacce, foglie, immondizie e qualsiasi rifiuto di dimensioni ridotte (comprese le deiezioni canine ed i mozziconi di sigarette, pacchetti vuoti, bottigliette e lattine), compresa l'eventuale rimozione dei rifiuti abbandonati, nonché raccolta e **trasporto degli stessi presso gli impianti di smaltimento, trattamento, selezione**; sono inclusi la pulizia di **parchi e aiuole**, nonché lo **svuotamento dei cestini** dei rifiuti presenti in tutte le aree pubbliche o luoghi pubblici del territorio comunale e la pulizia superficiale delle caditoie. Le operazioni di pulizia delle superfici stradali prevedono la ramazzatura da muro a muro dell'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi, se presenti.

È prevista la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto prodotto dagli utenti o dagli agenti naturali, elencato di seguito in maniera non esaustiva:

- Rifiuti stradali (polveri, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione degli agenti atmosferici e del traffico veicolare;
- Rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia e simili) prodotte da cause climatiche e naturali o da azioni umane;
- Rifiuti casuali (pacchetti di sigarette vuoti, biglietti e pezzetti di carta, escrementi di animali, residui oleosi di autoveicoli);
- Rifiuti ricorrenti (carte, cartoni, polveri, che si accumulano in determinate ore del giorno e spesso in punti ben precisi);
- Rifiuti eccezionali (cartoni, materiale di risulta proveniente da lavori edili, manutenzione, etc.) in genere di elevata volumetria con produzione sporadica non prevedibile.

La pulizia sarà effettuata prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per cunette stradali, caditoie e fognoli onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati e ostruiscano le fognature.

Il servizio di pulizia delle strade viene effettuato in **modalità manuale e meccanizzata**, per garantire il decoro di piazze, strade e marciapiedi. Lo spazzamento manuale viene svolto con **frequenza giornaliera** (dal lunedì al sabato) nelle zone previste dal piano, mentre lo **spazzamento meccanizzato** (tramite spazzatrice) viene effettuato con **frequenza trisettimanale**.

Al fine di mantenere elevato il decoro urbano anche nei giorni di festa, il servizio è stato potenziato con l'attivazione di un **itinerario di spazzamento manuale aggiuntivo nelle domeniche e nei giorni festivi**, dedicato specificamente alle vie del centro cittadino caratterizzate da maggiore afflusso.

L'operatore è munito di motocarro e carrettino portabidone con scopa, paletta di raccolta e di ogni attrezzatura necessaria allo svolgimento ottimale del servizio.

Nello svolgimento del servizio di spazzamento gli addetti hanno cura di evitare inutile rumorosità, di non intralciare il traffico, non sollevare polveri e non recare in alcun modo disagio alla cittadinanza. Gli operatori hanno, inoltre, cura di non provocare danno al manto stradale, preservando l'integrità soprattutto delle pavimentazioni lapidee in porfido, sanpiedrini etc.

AREE DI INTERVENTO E FREQUENZE

Le squadre individuate sono di 2 tipologie:

- Squadra S1;
- Squadra S2.

La squadra S1 è costituita da un operatore dotato di motocarro con pianale e carrello con contenitore, pala, scopa, pattumiera, guanti ed indumenti di pertinenza.

Squadra S1	Tipologia	Addetto	Mezzo	Attrezzatura	
	Manuale	1 operatore	Carrello spazzamento /n.2 motocarri con pianale	Scopa, pattumiera, sacchi	

La squadra S2 è costituita da un autista, inquadrato con adeguato livello contrattuale, dotato di spazzatrice meccanica di adeguata volumetria, per consentire la pulizia dei principali assi viari che compongono il tessuto urbano del comune di San Vitaliano.

Squadra S2	Tipologia	Addetto	Mezzo	
	Meccanica	1 autista	Spazzatrice meccanica da 2 mc	

Il servizio di spazzamento manuale è espletato con cadenza giornaliera (7/7) della gran parte delle vie e piazze del comune, mediante n.2 squadre S1 impiegate n.3 ore ciascuna. Il servizio di spazzamento meccanizzato è espletato con frequenza trisettimanale (3/7), mediante n.1 squadra S2 impiegato per n.6 ore.

Servizio di spazzamento - Servizio di svuotamento cestini portarifiuti e servizi di igiene correlati. Raccolta deiezioni animali, foglie e siringhe abbandonate, carcasse di piccoli animali.					
ZONA	PERSONALE	IMPIEGO	AREA	AUTOMEZZI E ATTREZZATURA	IMMAGINE
ZONA 1 Manuale	N.2 operatore x 3 ore	frequenza giornaliera 7/7	centro urbano - aree ad alta frequentazione	Motocarro Elettrico + Carettino portabidone + Scooter deiezioni	
ZONA 2 Meccanizzato	N.1 operatore x 6 ore	frequenza trisettimanale 3/7	centro urbano	Spazzatrice stradale da 4mc	

4.4.1.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E PULIZIA DEI RIFIUTI DA MERCATI, SAGRE, EVENTI E MANIFESTAZIONI

Il servizio prevede la pulizia del mercato settimanale, delle fiere, sagre, feste, concerti e manifestazioni, eventi vari aventi luogo nel territorio comunale di SAN VITALIANO (10 eventi per un totale di 20 giorni). Le operazioni prevedono la raccolta dei rifiuti in forma differenziata e la pulizia delle aree. Saranno posizionati presso le aree interessate dal mercato o dall'evento/festa/sagra un numero congruo di bidoni da 240lt per la raccolta differenziata (compreso l'umido per eventuali operatori gastronomici) da svuotare e rimuovere alla fine della manifestazione, o se necessario, per più volte durante la manifestazione o l'arco della

giornata. Il servizio prevede le seguenti operazioni a fine mercato/fiera/evento cittadino:

- a) Raccolta differenziata dei rifiuti nelle categorie di secco differenziabile, multimateriale (plastica, lattine, carta), cartone selettivo, vetro, cassette in legno.
- b) Raccolta differenziata della frazione organica.
- c) Raccolta del rifiuto indifferenziato.
- d) Svuotamento e rimozione dei bidoni carrellati.
- e) Pulizia con eventuale lavaggio ad acqua della sede stradale per le sedi di rivenditori di ortofrutta e prodotti ittici.
- f) Conferimento in forma differenziata dei rifiuti raccolti presso gli idonei impianti di smaltimento/ trattamento/ recupero autorizzati.

MERCATO SETTIMANALE - nel comune di SAN VITALIANO si tiene mercato settimanale nella giornata di **giovedì**. Saranno oggetto di pulizia la via interessata dal mercato e le strade limitrofe.

EVENTI E MANIFESTAZIONI - saranno oggetto del servizio tutti gli eventi, feste, sagre e manifestazioni del calendario comunale, **per un numero totale di 20 giornate/anno**.

4.4.1.3 RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

Il servizio prevede la raccolta, lo sgombero e il trasporto agli impianti dei rifiuti abbandonati di qualunque natura e provenienza purché assimilabili agli urbani, giacenti su strade ed aree pubbliche o su strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico.

I rifiuti rimossi saranno trasportati agli idonei impianti autorizzati, in funzione della tipologia di rifiuto raccolto. Durante la rimozione dei rifiuti abbandonati **ECOGIN SRL** avrà cura di separare tutti i materiali passibili di recupero da avviare agli idonei impianti di trattamento/riciclaggio. **Il servizio prevede la rimozione con frequenza 1/7 mediante l'impiego di n.2 operatori.**

Al fine di garantire il contenimento degli abbandoni e la rimozione tempestiva degli stessi sono previste le seguenti azioni:

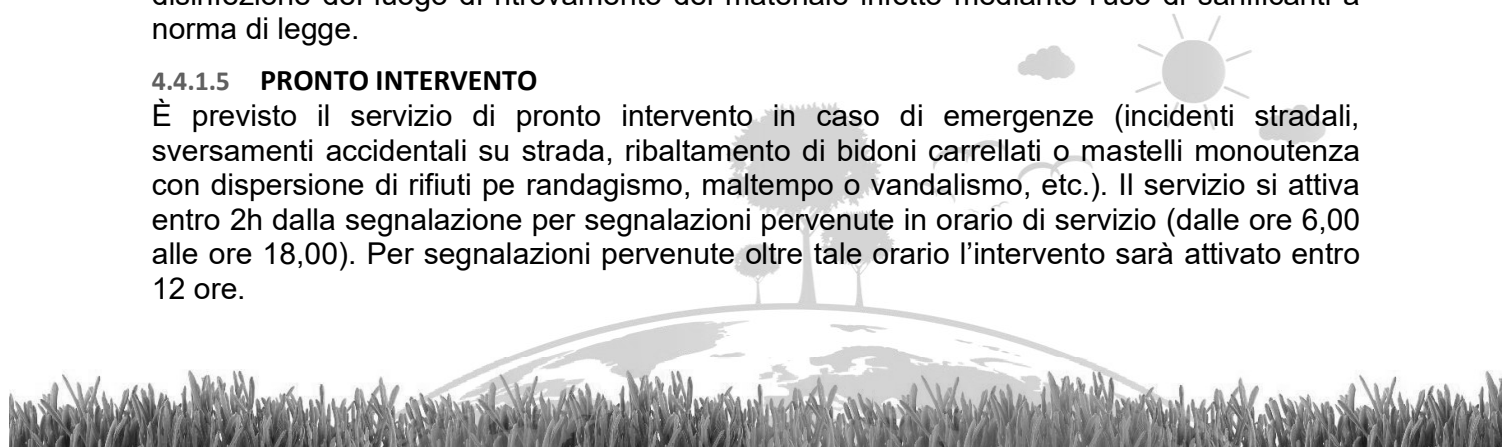
- 1) Possibilità da parte degli utenti di effettuare segnalazioni georeferenziate con foto mediante l'app **Junker** messa a disposizione dell'utenza.
- 2) fornitura di **telecamere mobili solari** (fototrappole) per prevenzione conferimenti non conformi e abbandono rifiuti; mediante tali attrezzature è previsto il monitoraggio video periodico delle aree oggetto di abbandono ricorrente; le informazioni raccolte mediante le telecamere saranno utilizzate per identificare e perseguire a norma di legge i trasgressori.

4.4.1.4 RIMOZIONE RIFIUTI INFETTI: DEIEZIONI CANINE, SIRINGHE, PROFILATTICI E ALTRO.

Per la rimozione di questi rifiuti particolari gli addetti al servizio saranno dotati di attrezzatura specifica (pinze in teflon, pale specifiche, contenitori idonei a tenuta, guanti e scarpe antitaglio, materiale assorbente per liquami, ecc.) al fine di evitare ogni contatto con il materiale infetto e svolgere le operazioni in condizioni di massima sicurezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il servizio è attivo anche per parchi e pertinenze di edifici pubblici (es: scuole), si effettua anche su segnalazione e prevede la sanificazione e disinfezione del luogo di ritrovamento del materiale infetto mediante l'uso di sanificanti a norma di legge.

4.4.1.5 PRONTO INTERVENTO

È previsto il servizio di pronto intervento in caso di emergenze (incidenti stradali, sversamenti accidentali su strada, ribaltamento di bidoni carrellati o mastelli monoutenza con dispersione di rifiuti per randagismo, maltempo o vandalismo, etc.). Il servizio si attiva entro 2h dalla segnalazione per segnalazioni pervenute in orario di servizio (dalle ore 6,00 alle ore 18,00). Per segnalazioni pervenute oltre tale orario l'intervento sarà attivato entro 12 ore.



Per segnalazioni di intervento gli utenti possono telefonare al numero verde:

Numero verde:
800887999

Oppure inoltrare segnalazione tramite e-mail o tramite l'APP.

4.4.1.6 DISERBO STRADALE

A completamento delle operazioni di diserbo ordinario effettuate durante le regolari attività di spazzamento stradale sono previsti **n.4 interventi/anno** di diserbo nelle strade del centro. Il servizio prevede la rimozione ordinaria e straordinaria delle erbe infestanti che crescono lungo i cigli delle strade, lungo i cordoli dei marciapiedi, attorno agli alberi ornamentali e a piè dei muri delle strade urbane ed extraurbane, da svolgersi in via ordinaria durante le quotidiane attività di spazzamento e pulizia del suolo e con interventi specifici nei periodi dell'anno interessati da maggiore vegetazione delle piante infestanti.

L'impegno messo a disposizione sarà pari ad **1 (una) squadra** impegnata per **6 ore al giorno** e per **12 giorni**.

Ovviamente, la squadra sarà debitamente attrezzata con decespugliatori, rastrelli, pale, etc. al fine di garantire un servizio efficace e completo.

4.4.1.7 PULIZIA CADITOIE

Il servizio di pulizia delle caditoie, pozzetti, bocche di lupo e griglie stradali è volto ad assicurare il buono stato di efficienza dell'impianto di raccolta e convogliamento delle acque meteoriche. La pulizia effettuata sarà di due tipologie:

- **pulizia ordinaria** da effettuarsi durante le regolari attività di spazzamento stradale, che consiste nel rimuovere e asportare sabbie, sedimenti fangosi, materiali depositati e qualsiasi corpo estraneo, materia solida e/o organica presente nella caditoia e/o nei corpi recettori superficiali, senza ispezione profonda delle condotte sotterranee.
- **Pulizia straordinaria** da effettuarsi su piano di lavoro con rimozione di sabbie, sedimenti fangosi, materiali depositati e qualsiasi corpo estraneo, presente nel pozzetto e/o nei corpi recettori, nei fognoli, relative tubazioni di raccordo con il collettore fognario principale (allacciamento), con successivo lavaggio con getto d'acqua idrodinamico ad alta pressione.

Il servizio sarà svolto con l'impiego di idoneo mezzo (autocompattatore per pulizia superficiale, autospurgo canal-jet per interventi straordinari) e con ausilio di ferri speciali, pettini, zappe, secchielli, etc. Qualora fosse necessario, nel corso dei lavori saranno collocati segnali stradali di divieto di sosta e sarà concordata con la Polizia Municipale la gestione del traffico veicolare.

È prevista la costante pulizia superficiale di tutte le caditoie comunali, con n.2 interventi/anno mediante canal-jet.

4.5 COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è quella pratica mediante la quale i singoli utenti possono autonomamente recuperare il loco la frazione organica di scarto prodotta in ambito domestico con successivo utilizzo come fertilizzante. In questo modo si innesca a monte un'efficace operazione di prevenzione della produzione di rifiuti. Il compostaggio domestico permette di diminuire le quantità di rifiuti raccolte, trasportate e trattate; consente di ridurre l'inquinamento generato dal trasporto, l'impatto dell'impianto centralizzato di trattamento ed i relativi consumi energetici. Gli utenti che aderiranno alla pratica dell'auto compostaggio saranno inseriti in



appositi elenchi e dispensati dalla raccolta del rifiuto umido. Al fine di incentivare questa virtuosa pratica saranno messe in campo le seguenti iniziative:

- organizzazione di una **campagna informativa** con seminari e/o la distribuzione ai potenziali interessati di materiale informativo sul compostaggio, per incoraggiare nuove adesioni e sostenere chi già ha aderito. Durante i seminari saranno illustrati vantaggi e le modalità di gestione di una compostiera, la risoluzione dei problemi più comuni e anche come fabbricare compostiere fai da te.
- **distribuzione di n. 500 compostiere da 300 lt**, che a pieno regime possono arrivare ad abbattere la produzione dell'organico di oltre il 3%. Le compostiere saranno complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attuatori, attrezzi per rivoltare il materiale, ecc.), in comodato gratuito alle utenze domestiche con giardino/orto di almeno 25 mc che ne facciano richiesta e che accettino di sottoporre tali compostiere ai periodici controlli.
- **assistenza ai compostatori** tramite il numero verde, spazio apposito all'interno del sito web e dell'app, messa a disposizione di n.1 addetto esperto dedicato al tutoraggio degli utenti compostatori.



4.6 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il servizio prevede la gestione operativa del **Centro Comunale di Raccolta** situato in **via Vicinale San Martino**, una struttura custodita e attrezzata a supporto della raccolta domiciliare, dove gli utenti possono conferire gratuitamente i rifiuti urbani che, per tipologia o dimensioni, non possono essere raccolti tramite il servizio "porta a porta".

Accesso e Orari

L'accesso è riservato esclusivamente alle utenze domestiche e non domestiche del Comune di San Vitaliano regolarmente iscritte a ruolo TARI. Il centro garantisce un'apertura al pubblico di almeno 24 ore settimanali, con orari stabiliti per favorire la massima fruibilità da parte della cittadinanza.

Modalità di Conferimento

L'utente deve conferire i rifiuti già separati per tipologia. Il personale addetto è presente per:

- Accogliere e assistere gli utenti, fornendo indicazioni sul corretto conferimento.
- Verificare la conformità dei materiali portati (respingendo rifiuti non ammessi o speciali non assimilati).
- Mantenere l'ordine e la pulizia della struttura (piazze, ingresso, aree di stoccaggio).

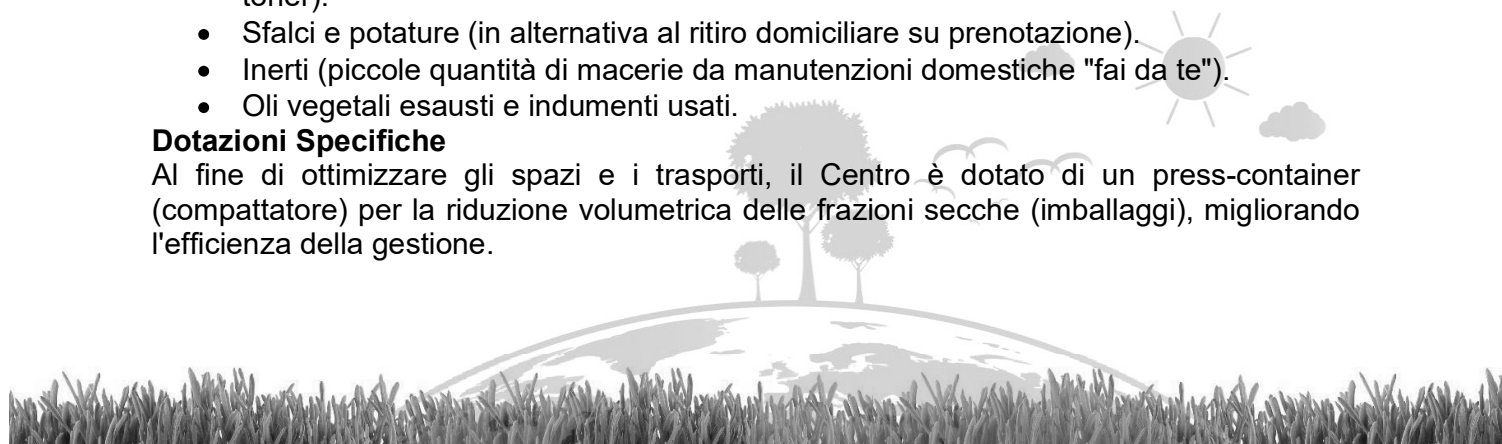
Cosa si può conferire

Presso il CCR è possibile conferire tutte le frazioni differenziate (carta, plastica, vetro, metalli), ma è il punto di riferimento principale per:

- Rifiuti Ingombranti e Beni Durevoli (mobili, materassi, etc.).
- RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: frigo, tv, lavatrici, piccoli elettrodomestici, lampade neon).
- Rifiuti Pericolosi Urbani (Batterie auto, pile esauste, farmaci, contenitori T/F, vernici, toner).
- Sfalci e potature (in alternativa al ritiro domiciliare su prenotazione).
- Inerti (piccole quantità di macerie da manutenzioni domestiche "fai da te").
- Oli vegetali esausti e indumenti usati.

Dotazioni Specifiche

Al fine di ottimizzare gli spazi e i trasporti, il Centro è dotato di un press-container (compattatore) per la riduzione volumetrica delle frazioni secche (imballaggi), migliorando l'efficienza della gestione.



4.7 CENTRO DI RIUSO E PORTALE DELL'ECOSCAMBIO (CENTRO DI RIUSO VIRTUALE)

Al fine di incentivare il recupero dei beni durevoli e ridurre il monte totale di rifiuti **ECOGIN SRL** prevede l'implementazione di un Centro del Riuso presso il CCR.

Si tratta di uno spazio dedicato (fisicamente distinto e separato dai flussi di rifiuti del Centro Comunale di Raccolta), dove i cittadini possono conferire beni di consumo ancora integri e funzionanti (es. piccoli mobili, oggettistica, giocattoli, libri, piccoli elettrodomestici) di cui intendono disfarsi, ma che non costituiscono rifiuto. Tali beni, previa verifica di idoneità, vengono messi a disposizione di altri utenti per favorirne il reimpiego diretto e prolungarne il ciclo di vita.

A supporto della struttura fisica, il servizio comprende anche:

- **Mercatino del Baratto Telematico:** Una sezione virtuale accessibile tramite il portale web/App o canali social dedicati, dove gli utenti possono "esporre" e scambiare gratuitamente oggetti (in particolare ingombranti e RAEE ancora utilizzabili), mettendoli in contatto diretto per favorire il riutilizzo tra privati.
- **Laboratori di Riuso:** Promozione di attività laboratoriali e artigianali per la piccola riparazione o il riciclo creativo degli oggetti, anche con il coinvolgimento di associazioni locali e finalità di inclusione sociale.



5. SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 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. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18:00 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 metereologiche 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.

5.2 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 (ETC) 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.

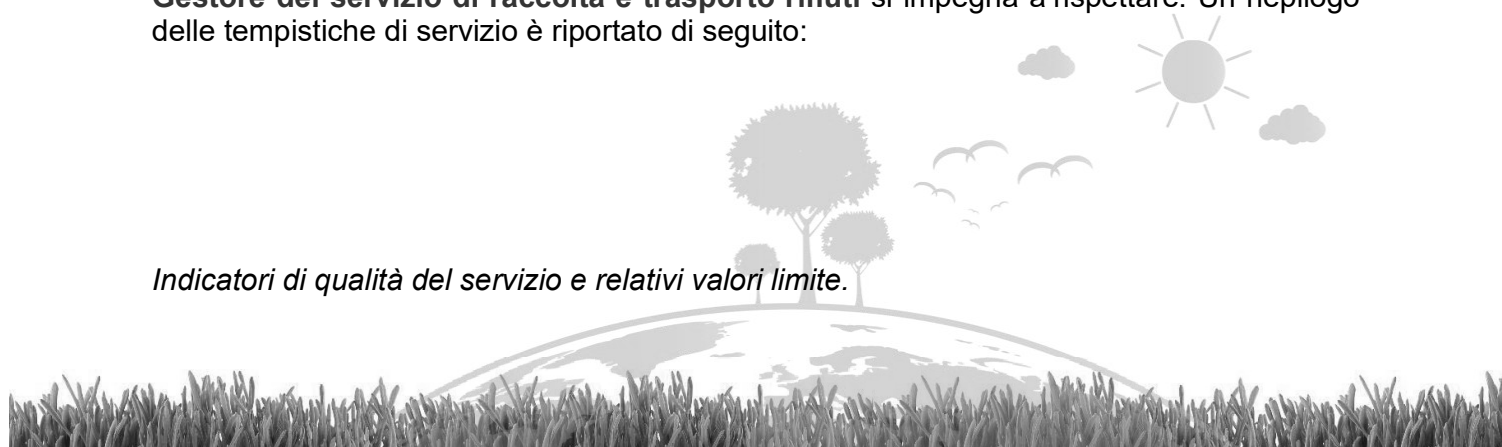
Lo schema di appartenenza è stato individuato dall'**EDA A.T.O. Napoli 3**, nella sua qualità di Ente Territorialmente Competente.

Il posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che il **Gestore del servizio di raccolta e trasporto rifiuti** si impegna a rispettare. Un riepilogo delle tempistiche di servizio è riportato di seguito:

Indicatori di qualità del servizio e relativi valori limite.



INDICATORI DI QUALITA'	VALORE LIMITE	COMPETENZA GESTORE
Livelli generali di qualità contrattuale		
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	Ecogin srl
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Ecogin srl
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	Comune
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi	Ecogin srl o Comune
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi	Ecogin srl o Comune
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi	Comune
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	non applicato al I Livello	Ecogin srl o Comune
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi	Comune
Ritiro dei rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi	Ecogin srl
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	Ecogin srl
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Ecogin srl
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Ecogin srl
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi	Ecogin srl
Livelli generali di qualità tecnica		
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato	Ecogin srl o Comune
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato	Ecogin srl o Comune
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24h	Ecogin srl
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato	Ecogin srl
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24h	Ecogin srl
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Ecogin srl



5.3 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.

Verifica efficienza servizio, procedure di reclamo e tutela dell'utente

L'esperienza acquisita nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana ha permesso al Gestore Tecnico di sviluppare ed attuare una serie di meccanismi di controllo per una valutazione interna del proprio operato.

Tali meccanismi di controllo permettono:

- Verifica periodica dello stato di funzionamento dei mezzi e delle attrezzature, nonché programmazione delle attività di manutenzione e sostituzione mezzi,
- Verifica periodica dei livelli di qualità, efficienza dei servizi prestati.
- Riunioni periodiche e tavoli tecnici con il Comune di SAN VITALIANO, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e il RUP, finalizzati alla rilevazione delle criticità e alla loro risoluzione.
- Le criticità o le problematiche, riscontrate dall'utente, potranno essere comunicate direttamente al numero verde, messo a disposizione, oppure tramite il modulo di segnalazione disservizi/reclami. Il modulo per la segnalazione dei disservizi è allegato alla presente.

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 dei gestori, pubblicati sui rispettivi siti.

A seguito di un reclamo ricevuto, il Gestore si impegna a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla risoluzione delle eventuali problematiche segnalate. Il Gestore si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di **trenta giorni lavorativi**.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

Tutela dell'Utente

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).



Organi di Tutela

Gli utenti che registrano inadempienze o inefficienze rispetto agli obblighi del Gestore, erogatrice del servizio, con la presente Carta della Qualità, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori.

5.4 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 servizio, disponibile e consultabile presso l'Amministrazione Comunale ed il soggetto gestore e riportata alla sezione **4 – Presentazione del Servizio di Igiene Urbana**.

Nell'ambito delle prestazioni principali rientrano i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Tali servizi sono strutturati secondo le modalità definite dal capitolato, dall'offerta tecnica e successive intese con gli uffici comunali. Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

5.5 ALLEGATI

Modulo n° 1: modulo reclamo.

Modulo n° 2: modulo suggerimenti

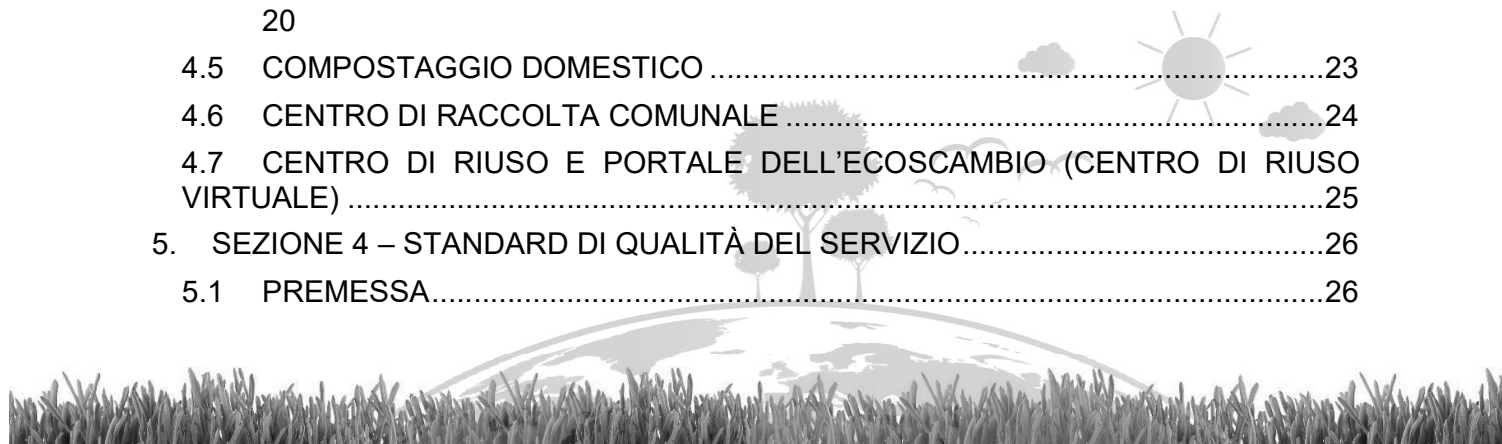
Modulo n° 3: modulo gradimento servizi forniti

PS: la modulistica sarà disponibile anche on-line, scaricabile da sito web e/o tramite APP



SOMMARIO

1.	SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ	3
1.1	CHE COSA È?.....	3
1.2	OGGETTO.....	4
1.3	DOVE SI PUÒ TROVARE?	4
1.4	I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.5	AMBITO DI APPLICAZIONE	6
2.	SEZIONE 2 – TUTELA DEL CLIENTE	6
2.1	ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI.....	6
2.1.1	RECAPITI.....	6
2.1.2	APP DEDICATA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2	RECLAMI.....	7
2.3	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	7
2.4	CONTROLLI	8
2.5	CONSULTAZIONI – VERIFICHE – MONITORAGGIO	8
2.6	TUTELA DEI DATI PERSONALI	8
3.	SEZIONE 3 – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PATTO CON LA CITTADINANZA 9	
3.1	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	9
3.2	CERTIFICAZIONI AZIENDALI.....	9
3.3	L'IMPEGNO DEI GESTORI- codice etico aziendale.....	10
4.	SEZIONE 4 – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	12
4.1	SERVIZI OFFERTI	12
4.2	OBIETTIVI DI RACCOLTA	12
4.3	RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI E DIFFERENZIATI.....	13
4.3.1	CALENDARI E ORARI DI RACCOLTA.....	13
4.3.2	MODALITA' DI CONFERIMENTO	13
4.3.3	CONFERIMENTI NON CONFORMI	14
4.3.4	TRASPORTO DEI RIFIUTI RACCOLTI	14
4.3.5	RACCOLTE DIFFERENZIATE.....	15
4.4	SPAZZAMENTO STRADALE E SERVIZI DI IGIENE URBANA COMPLEMENTARI 20	
4.5	COMPOSTAGGIO DOMESTICO	23
4.6	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	24
4.7	CENTRO DI RIUSO E PORTALE DELL'ECOSCAMBIO (CENTRO DI RIUSO VIRTUALE)	25
5.	SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	26
5.1	PREMESSA.....	26



5.2	POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO	26
5.3	STANDARD GENERALI	28
5.4	STANDARD SPECIFICI	29
5.5	ALLEGATI	29



Modulo Reclamo

Spettabile DITTA **ECOGIN SRL**

Casa Aniello 183, 80057
Sant'Antonio Abate – NA

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____
residente in _____ via _____ n° _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

☐ via fax al seguente numero : _____

☐ via e-mail al seguente indirizzo : _____

☐ con lettera al seguente indirizzo : _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____



Modulo Suggestimenti

Spettabile DITTA **ECOGIN SRL**

Casa Aniello 183, 80057
Sant'Antonio Abate – NA

Formulo il seguente suggerimento:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____

Firma _____



Modulo di gradimento
dei servizi forniti

Spettabile DITTA **ECOGIN SRL**

Casa Aniello 183, 80057
Sant'Antonio Abate – NA

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla ditta **ECOGIN SRL** e distribuite ai cittadini di **SAN VITALIANO** e di trasmetterle nostra azienda tramite e-mail al seguente indirizzo: info@ecoginsrl.com

DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

1. Genere

☐ Maschio	☐ Femmina
----------------------------------	----------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

☐ da 18 a 24	☐ da 25 a 34	☐ da 35 a 44	☐ da 45 a 54	☐ da 55 a 64	☐ oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

☐ nessuno	☐ licenza elementare	☐ licenza media inferiore	☐ licenza media superiore	☐ laurea
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

☐ 1 (da solo)	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

☐ Studente	☐ Casalinga	☐ Pensionato	☐ Operaio/a
☐ Impiegato/a	☐ Insegnante	☐ Funzionario/Quadro	☐ Dirigente
☐ Libero professionista	☐ Commerciante	☐ Imprenditore	☐ Altro



PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										



Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1=valutazione bassa; 10=valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

