

## SERVIZI DI IGIENE URBANA

# CARTA DEI SERVIZI

*i tuoi diritti*



*i nostri doveri*

## SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	4
ATTI D'INDIRIZZO .....	4
Principi fondamentali.....	4
a) Eguaglianza di trattamento .....	4
b) Imparzialità .....	4
c) Continuità .....	4
d) Partecipazione .....	4
Cortesia.....	4
Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi. ....	4
Privacy .....	4
e) Efficacia ed efficienza .....	5
Qualità e tutela ambientale .....	5
Completezza e accessibilità all'informazione .....	5
Informazione dell'utenza.....	5
Valutare la qualità del servizio .....	6
Rapporto con i Clienti .....	6
La tutela degli Utenti.....	6
La gestione dei reclami .....	6
I controlli esterni.....	6
La validità della Carta dei Servizi .....	6
Continuità e regolarità dell'erogazione.....	6
Continuità e servizio di emergenza .....	6
Tempi di preavviso per interventi programmati .....	6
Durata delle sospensioni programmate .....	7
Pronto intervento .....	7
Modalità del servizio raccolta .....	7
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate .....	7
<i>Raccolta della frazione organica</i> .....	8
<i>Raccolta della frazione verde</i> .....	9
<i>Raccolta della carta e del cartone</i> .....	9
<i>Raccolta della plastica</i> .....	10
<i>Raccolta del vetro e dei metalli</i> .....	12
<i>Raccolta del rifiuto secco residuo</i> .....	12
Gestione del servizio.....	13
Igienicità del servizio .....	13

---

Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli.....	14
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi .....	16
Materiali da riciclo e materiali da recupero .....	16
Raccolta dati .....	16
Garanzia del riciclo .....	16
Spazzamento stradale .....	16
Cestini portarifiuti.....	17
Lavaggio strade e marciapiedi.....	17
Siringhe abbandonate .....	17
Completezza e accessibilità all'informazione .....	17
Informazione all'utenza.....	17
Semplificazioni delle procedure .....	18
Livello minimo dei servizi .....	18
Criteri di gestione.....	18
Continuità del servizio .....	18
Crisi impiantistica.....	19
Servizio informazioni.....	19
Accesso agli sportelli.....	19
Reclami .....	19
Ulteriori impegni dell'Azienda.....	19
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD .....	20
Considerazioni generali.....	20

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Monteco S.r.l. garantisce ai suoi Clienti e ai portatori d'interesse chiarezza sull'erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate. La carta dei Servizi diventa un documento di riferimento per un chiaro e corretto fruire del servizio e per valutarne l'erogazione in termini quali - quantitativi.

Attraverso la Carta dei Servizi Monteco S.r.l. si prefigge dunque:

- **il miglioramento del rapporto con gli Utenti;**
- **la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.**

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Monteco S.r.l..

## ATTI D'INDIRIZZO

### PRINCIPI FONDAMENTALI

Monteco S.r.l., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995
- D.G.R. del 11 febbraio 2003, n. 194
- Legge Regionale del 20 agosto 2012, n.24 art. 11
- Piano regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani approvato con D.C.R. n.204/2013
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti

Monteco S.r.l. si attiene ai principi di:

- a) eguaglianza di trattamento;
- b) imparzialità;
- c) continuità;
- d) partecipazione;
- e) efficacia ed efficienza.

**a) Eguaglianza di trattamento.** L'erogazione dei servizi pubblici si basa sui principi di eguaglianza degli Utenti attraverso una non discriminazione degli stessi. Monteco S.r.l. si impegna ad una parità di trattamento degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

**b) Imparzialità.** Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato anche a criteri di imparzialità. Per questo Monteco S.r.l. si impegna ad adottare interpretazioni sia delle clausole generali sia particolari relative all'erogazione del Servizio.

**c) Continuità.** Monteco S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, Monteco S.r.l. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

**d) Partecipazione.** L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Monteco S.r.l. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, oltre che i canali di comunicazione.

Per favorire la relazione con l'utente, MONTECO S.r.l. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- Call-center tramite Numero Verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00;
- Appositi Uffici di Relazioni con il Pubblico;
- E-mail: [comunicazione@montecosrl.it](mailto:comunicazione@montecosrl.it)
- All'indirizzo internet [www.montecosrl.it](http://www.montecosrl.it) nella sezione "Comunica con Monteco".

**Cortesìa**

Monteco S.r.l. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

**Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.**

Monteco S.r.l. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

**Privacy**

Monteco S.r.l. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

**Efficacia ed efficienza**

La politica gestionale Monteco S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

**Qualità e tutela ambientale**

Monteco S.r.l. ha adottato da tempo un sistema gestionale in conformità alle norme OHSAS 18001 (Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità) e SA8000, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

**COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE**

Una puntuale attenzione è rivolta al rispetto del diritto del Cliente ad un immediato e agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale (quali le modalità di erogazione del servizio, l'assistenza tecnica garantita, i requisiti contrattuali ed i servizi accessori); Monteco S.r.l. deve assicurare infatti il rispetto del diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e tramite il Comitato Consultivo Utenti.

Monteco S.r.l. mette a disposizione le condizioni generali della fornitura e, sul sito [www.montecosrl.it](http://www.montecosrl.it) nella pagina dedicata al Comune di Galatina, la Carta dei Servizi.

**Informazione dell'utenza**

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Monteco S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

- ha reso noto, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le modalità per la presentazione di eventuali reclami;
- ha predisposto comunicazioni per suggerire agli utenti un migliore utilizzo del servizio all'interno dei vincoli tecnico/contrattuali;
- ha predisposto servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative tramite apposito call center al Numero Verde e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compie periodici sondaggi per rilevare l'efficacia delle comunicazioni effettuate in tutte le forme per cogliere eventuali ulteriori nuove esigenze dell'Utenza al fine del miglioramento del Servizio.

Monteco S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente.

**VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Con cadenza prestabilita annuale, Monteco S.r.l. pubblicherà un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale verranno tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi
- gli indicatori di gestione

- le eventuali cause del mancato rispetto degli stessi
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente)
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente)
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.)
- i risultati di tali rilevazioni.

Monteco S.r.l. svolgerà funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

#### **RAPPORTO CON I CLIENTI**

Monteco S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia; al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti ed espone il nome e la relativa fotografia.

#### **LA TUTELA DEGLI UTENTI**

Monteco S.r.l. assicura la tutela degli Utenti mediante:

##### **La gestione dei reclami**

Monteco S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo, si forniscono le seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata a Monteco S.r.l. dall'Utente attraverso un reclamo formale sporto all'indirizzo e/o numero telefonico/fax riportati su apposito modulo, scaricabile direttamente dal sito internet;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo Monteco S.r.l. riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

##### **I controlli esterni**

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

##### **La validità della Carta dei Servizi**

Monteco S.r.l., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza biennale e, comunque, ad ogni modifica e/o intervento di normative che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

#### **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE**

##### **Continuità e servizio di emergenza**

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti

utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo e tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della normativa vigente per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Monteco S.r.l. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, Monteco S.r.l. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### **Tempi di preavviso per interventi programmati**

Monteco S.r.l. indica con un anticipo non inferiore a due giorni, le modalità di realizzazione di eventuali lavori da effettuare, nei casi in cui non sia possibile evitare sospensioni nell'erogazione del servizio.

#### **Durata delle sospensioni programmate**

Monteco S.r.l. indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non saranno superiori a 24 ore.

#### **Pronto intervento**

Monteco S.r.l. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo limite per il ripristino del servizio interrotto.

#### **MODALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA**

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento.

Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e comunicato con chiarezza agli utenti.

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

1. Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
2. Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;
3. Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
4. Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
5. Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

## RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTE DIFFERENZIATE

Monteco S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori e/o con il sistema del porta a porta. La volumetria e il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita ed i valori di riferimento sono indicati dal gestore.

La gestione del servizio di raccolta è fatta secondo lo schema di calendario fissato.

Monteco S.r.l. garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori di raccolta nell'arco temporale definito.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori può verificarsi solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

In tali casi lo svuotamento viene comunque garantito, nelle 24 ore successive.

Nel caso ci sia una richiesta per la fornitura di ulteriori contenitori Monteco S.r.l. si impegna entro 7 giorni a fornire gli stessi all'Utente.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

### Raccolta della frazione organica

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione organica e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ scarti della cucina (bucce, pane secco, avanzi di cibo)</li> <li>▪ alimenti (sia crudi sia cucinati, purché non caldi)</li> <li>▪ avanzi di pasti</li> <li>▪ biscotti</li> <li>▪ bucce di frutta</li> <li>▪ capelli</li> <li>▪ carne</li> <li>▪ fiori recisi e secchi</li> <li>▪ fondi di tè o caffè o camomilla</li> <li>▪ frutta</li> <li>▪ formaggi</li> <li>▪ gusci d'uovo</li> <li>▪ lische</li> <li>▪ noccioli</li> <li>▪ ossi</li> <li>▪ paglia</li> <li>▪ pane</li> <li>▪ piccole quantità di segatura</li> <li>▪ semi</li> <li>▪ stuzzicadenti</li> <li>▪ tappi in sughero</li> <li>▪ torsoli</li> <li>▪ tovaglioli di carta</li> <li>▪ fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche</li> <li>▪ carta assorbente da cucina usata</li> <li>▪ cenere spenta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pannolini</li> <li>▪ assorbenti</li> <li>▪ stracci, anche se bagnati</li> <li>▪ metalli</li> <li>▪ qualunque tipo di rifiuto non organico.</li> </ul>

La raccolta della frazione umida domestica sarà realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite auto compostaggio o raccolta di prossimità, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze (successivamente inseriti e visionabili a pag. 16)



Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	6/7	7/7
Centro Urbano	6/7	7/7

Ciascuna utenza domestica potrà differenziare in casa il rifiuto umido riponendolo nelle apposite buste biodegradabili e nel sottolavello di cui sarà dotata.

Il conferimento a marciapiede del rifiuto umido da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando un contenitore (mastello ovvero contenitore carrellato condominiale) di colore marrone, con coperchio provvisto di dispositivo di chiusura antirandagismo, di sezione quadrata antirotolamento, da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

I rifiuti umidi di origine non domestica prodotti saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

### Raccolta della frazione verde

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Saranno incentivate, ai fini dell'applicazione della tariffa sui rifiuti, le utenze che praticheranno il compostaggio domestico, ed in subordine quelle che conferiranno i rifiuti verdi presso il CCR. È previsto anche un servizio di raccolta a domicilio. Per la raccolta a domicilio, si potrà prenotare il ritiro on line, mediante il sito internet aziendale o tramite il numero verde messo a disposizione dall'appaltatore.

### Raccolta della carta e del cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ giornali</li> <li>▪ riviste</li> <li>▪ libri (senza copertina plastificata)</li> <li>▪ calendari (toglier le parti che non sono in carta)</li> <li>▪ quaderni</li> <li>▪ cataloghi ed elenchi telefonici</li> <li>▪ faldoni per ufficio (senza anelli)</li> <li>▪ volantini e giornalini pubblicitari (se non plastificati)</li> <li>▪ scatole in cartone</li> <li>▪ buste del latte e dei succhi di frutta (tetrapak)</li> <li>▪ carta da pacchi</li> <li>▪ pacchetti di sigarette(eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio)</li> <li>▪ carta del pane pulita</li> <li>▪ cartone ondulato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ carta unta o bagnata o sporca</li> <li>▪ piatti e bicchieri di carta</li> <li>▪ tovaglioli di carta usati</li> <li>▪ carta forno</li> <li>▪ carta oleata o plastificata</li> <li>▪ carta lucida da disegno</li> <li>▪ pergamena</li> <li>▪ carta carbone</li> <li>▪ carta vetrata</li> <li>▪ polistirolo</li> <li>▪ scatole e copertine plastificate</li> <li>▪ nylon.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cassette di cartone per la frutta</li> <li>▪ cartoni delle pizze se non unti</li> <li>▪ imballaggi di carta o cartone della pasta, del riso, dei corn flave, del sale, dello zucchero</li> <li>▪ scatole per i detersivi (fustino)</li> <li>▪ vaschette portauova in cartone</li> <li>▪ fogli vari</li> <li>▪ buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo)</li> <li>▪ tutti i materiali a base di cellulosa.</li> </ul>	
<p><b><u>I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche</u></b></p>	

La raccolta della frazione carta e cartone è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite raccolta di prossimità, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	1/7	1/7
Centro Urbano	1/7	1/7

#### Frequenza raccolta Imballaggi in cartone presso utenze non domestiche

Zona	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	3/7
Centro Urbano	3/7

La raccolta dei rifiuti in carta e cartone di origine domestica e non domestica nei centri urbani avviene tramite lo svuotamento di mastelli ovvero contenitori carrellati di colore blu.

I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

La raccolta domiciliare degli imballaggi in cartone presso gli esercizi commerciali è realizzata con servizio "a marciapiede". Le utenze produttrici dovranno sistemare accuratamente all'interno dei propri locali in cestelli carrellati o in pile o gruppi annidati, da esporre in prossimità dell'ingresso dell'esercizio poco prima del passaggio del mezzo di raccolta, entro le ore 12.00.

#### Raccolta della plastica e metalli

La frazione plastica comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato.

Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilentereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: sacchetti, flaconi per detersivi, giocattoli e altri imballaggi;
- PP, polipropilene: contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti;
- PVC, cloruro di polivinile: vaschette per le uova, tubi;
- PS, polistirene (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della plastica e quelli che, pur presentando proprietà plastiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bottiglie vuote di acqua, bibite e latte</li> <li>▪ coperchi in plastica</li> <li>▪ buste della spesa</li> <li>▪ buste della pasta</li> <li>▪ cellophan per imballaggi</li> <li>▪ flaconi per prodotti di pulizia e igiene personale</li> <li>▪ incarti trasparenti di brioches</li> <li>▪ incarti trasparenti di caramelle</li> <li>▪ pellicole di cellophane</li> <li>▪ pellicole alimentari purché pulite</li> <li>▪ plastiche da imballaggio</li> <li>▪ polistirolo da imballaggio</li> <li>▪ sacchetti in plastica</li> <li>▪ vaschette del gelato</li> <li>▪ vaschette trasparenti porta-uova</li> <li>▪ vaschette per alimenti (es. affettati, formaggi, frutta, verdura, carne, pesce)</li> <li>▪ vassoi per alimenti in genere</li> <li>▪ vaschette per formaggi o yogurt</li> <li>▪ vassoi di polistirolo</li> <li>▪ sacchetti e pellicole di plastica</li> <li>▪ sacchetti per la spesa</li> <li>▪ tubetti vuoti in plastica del dentifricio o della maionese</li> <li>▪ tutti gli imballaggi di plastica</li> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Giocattoli</li> <li>▪ sedie di plastica</li> <li>▪ tubi e tutti gli oggetti di plastica che non sono imballaggi</li> <li>▪ casalinghi (es. secchi, bidoni e cestini porta rifiuti, vaschette scolapasta, ciotole, soprammobili, posacenere, portamatite, grucce)</li> <li>▪ rifiuti ospedalieri (es. siringhe, sacche plasma, contenitori per liquidi fisiologici e per emodialisi)</li> <li>▪ custodie per cd, musicassette, videocassette</li> <li>▪ materiali per edilizia e impiantistica (es. tubi, pozzetti, cavi elettrici, canne per irrigazione)</li> <li>▪ tutti quei rifiuti che presentano residui di materiali organici (es.: cibi) o di sostanze pericolose (barattoli per vernici, colle, solventi, lubrificanti, calce, malte, cementi, ecc.)</li> <li>▪ articoli di cancelleria (es. cartelline, porta documenti)</li> <li>▪ accessori auto</li> <li>▪ copertoni e camere d'aria delle biciclette</li> <li>▪ vasi e sottovasi</li> <li>▪ taniche per combustibili</li> <li>▪ borse, zainetti</li> <li>▪ imballaggi in polistirolo per frigoriferi, tv, ecc.</li> </ul>
<b>I rifiuti di imballaggio in plastica dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti.</b>	

La raccolta della frazione plastica e metalli è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	1/7	2/7
Centro Urbano	1/7	1/7

La raccolta degli imballaggi in plastica si esegue con modalità porta a porta e consiste nel prelievo tramite sacchi in polietilene trasparenti ovvero contenitori carrellati di colore giallo.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

La frazione dei metalli comprende i materiali ferrosi e non ferrosi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata dei metalli e quelli che, pur presentando proprietà plastiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tappi e coperchi metallici</li> <li>▪ carta stagnola e vaschette in alluminio pulite</li> <li>▪ barattoli in banda stagnata e metallo (es. contenitori per pelati, tonno, minestre).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lampadine, neon</li> <li>▪ bombolette spray e contenitori in metallo etichettati per materiali pericolosi.</li> </ul>
<b>I rifiuti in metallo dovranno essere conferiti</b>	

## svuotati e ripuliti.

La raccolta dei metalli è realizzata con sistema domiciliare porta a porta insieme alla plastica, ovvero stradale, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

### Raccolta del vetro

La frazione del vetro e dei metalli comprende tutti gli imballaggi in vetro e metalli comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

La frazione dei metalli comprende i materiali ferrosi e non ferrosi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata del vetro e metalli e quelli che, pur presentando proprietà vetroso, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bottiglie vuote vetro</li> <li>▪ vasi, vasetti e contenitori in vetro</li> <li>▪ altri contenitori in vetro (senza coperchio)</li> <li>▪ tappi e coperchi metallici</li> <li>▪ carta stagnola e vaschette in alluminio pulite</li> <li>▪ barattoli in banda stagnata e metallo (es. contenitori per pelati, tonno, minestre).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ceramica</li> <li>▪ porcellana</li> <li>▪ lampadine</li> <li>▪ neon</li> <li>▪ lastre di vetro</li> <li>▪ specchi</li> <li>▪ contenitori in pirex.</li> <li>▪ vetro retinato</li> <li>▪ vetro opale (boccette di profumo)</li> <li>▪ cristalli.</li> </ul>
<p><b>I rifiuti di imballaggio in vetro dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti e privi di elementi di diversa natura (per es. tappi metallici).</b></p>	

La modalità standard di raccolta per le utenze domestiche è porta a porta.

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	1/7	2/7
Centro Urbano	1/7	2/7

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

### Raccolta del rifiuto secco residuo

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta della frazione residuale non riciclabile e quelli che devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ceramiche</li> <li>▪ porcellana</li> <li>▪ terracotta</li> <li>▪ carta oleata o plastificata</li> <li>▪ lamette usa e getta</li> <li>▪ audio e video cassette</li> <li>▪ spazzolini</li> <li>▪ pannolini, pannoloni e assorbenti</li> <li>▪ accendini</li> <li>▪ penne</li> <li>▪ chewing-gum</li> <li>▪ spugne</li> <li>▪ vaschette in polistirolo</li> <li>▪ cosmetici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rifiuti riciclabili previsti nelle altre categorie di rifiuto</li> <li>▪ rifiuti tossici, nocivi ed infiammabili</li> <li>▪ materiale sfuso e incandescente.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ specchi</li> <li>▪ bottoni</li> <li>▪ cerotti</li> <li>▪ sigarette spente</li> <li>▪ pettini e spazzole</li> <li>▪ tempera matite</li> <li>▪ lettiere</li> <li>▪ elastici</li> <li>▪ siringhe con cappuccio</li> <li>▪ bastoncini igienici per orecchie</li> <li>▪ batuffoli di ovatta</li> <li>▪ calze</li> <li>▪ occhiali</li> <li>▪ pentole e teglie</li> <li>▪ sacchetti per aspirapolvere</li> <li>▪ tamponi per timbri</li> <li>▪ tappezzeria.</li> </ul>	
--	--

La raccolta della frazione secca residua è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite raccolta di prossimità, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Storico	2/7	3/7
Centro Urbano	2/7	2/7

I rifiuti dovranno essere conferiti nei bidoncini in polietilene ovvero nei contenitori carrellati di colore grigio.

La raccolta avviene con la frequenza indicata nei calendari forniti alle utenze.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Le utenze produttrici di rifiuti quali pannolini e pannoloni potranno inoltre utilizzare i contenitori interrati previsti, dislocati sul territorio comunale nei siti visualizzabili sul sito internet aziendale.

### Gestione del servizio

Il servizio viene programmato nei percorsi e negli orari per arrecare il minor disturbo possibile agli utenti; in particolare viene rivolta attenzione alla rumorosità dei mezzi e al loro grado di inquinamento per le emissioni.

### Igienicità del servizio

Nell'erogazione dei Servizi a domicilio, Monteco Srl forma il personale affinché non si causino eventi che contribuiscano a contaminare le aree servite.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato anche dalla percentuale minima di raccolta nel rispetto del programma come garantito da contratto nell'arco dell'anno.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e/o da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali.
- avverse condizioni climatiche

Il tempo massimo di intervento, su segnalazione da parte di un Utente, per lo svuotamento di contenitori maleodoranti, è di 2 gg. lavorativi.

### **Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- su richiesta si effettua un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di ingombranti e/o beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati sul marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità preventivamente concordati/richiesti dall'utente, entro i tempi previsti da contratto; Monteco S.r.l. si è impegnata ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00, a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Negli orari non presidiati da operatore ovvero in caso di sovraccarico delle linee, sarà attiva una segreteria telefonica. È sempre più incentivato l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica, social network).
- il servizio è gratuito purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi (massimo tre colli al mese dallo stesso utente) ed a meno che non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti, locali, e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso i Centri Comunali di Raccolta di raccolta.

### CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta. Fra le opere edili che l'appaltatore si impegna a realizzare, oltre all'obbligo di realizzare/adequare il manufatto al contesto architettonico urbano, si prevede la realizzazione delle seguenti opere civili ed impianti:

- \_ verde ornamentale lungo la recinzione esistente utilizzando il terreno derivante dalla bonifica del piano di posa del piazzale di deposito dei cassoni scarrabili;
- \_ viabilità veicolare e pedonale di larghezza almeno 3,00 m dedicato all'utenza di accesso ai punti di carico e scarico da realizzarsi in elevazione rispetto alla piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto);
- \_ piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto) ed altri contenitori per lo stoccaggio di rifiuti prevalentemente di tipo non pericoloso;
- \_ tettoia e pavimentazione in cemento per il posizionamento al coperto dalle intemperie dei contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi diversi dai RAEE;
- \_ posizionamento del prefabbricato uso ufficio e allacciamento alle reti tecnologiche (elettricità, telefono, ecc..) ed igienico sanitarie (idrico, fognarie);
- \_ impianto di trattamento acque meteoriche e di prevenzione incendi stante la previsione di quantitativi di rifiuti in deposito superiori alle soglie previste per legge;
- \_ impianto di illuminazione esterna;
- \_ segnaletica stradale orizzontale e verticale e cartellonisti recante le norme di accesso al sito.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex All.1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazioni che saranno assunto in sede di comunicazione ex art.2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

- \_ imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- \_ imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- \_ imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- \_ imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- \_ imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- \_ imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- \_ contenitori T e/o FC (codice CER 15 01 10\* e 15 01 11\*)
- \_ rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- \_ rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- \_ frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- \_ abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- \_ solventi (codice CER 20 01 13\*)
- \_ acidi (codice CER 20 01 14\*)
- \_ sostanze alcaline (codice CER 20 01 15\*)
- \_ prodotti fotochimici (20 01 17\*)
- \_ pesticidi (CER 20 01 19\*)
- \_ tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- \_ rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23\*, 20 01 35\* e 20 01 36)
- \_ oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- \_ oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26\*)
- \_ vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27\* e 20 01 28)
- \_ detersivi contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29\*)
- \_ detersivi diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
- \_ farmaci (codice CER 20 01 31\* e 20 01 32)
- \_ batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601\* 160602\* 160603\* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33\*) (2)
- \_ rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37\* e 20 01 38)

- \_ rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- \_ rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- \_ sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
- \_ ingombranti (codice CER 20 03 07)
- \_ cartucce toner esaurite (codice CER 20 03 99)
- \_ rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche quali:
  - toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17\* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
  - imballaggi in materiali compositi (codice CER 15 01 05)
  - imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
  - pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16.01.03)
  - filtri olio (codice CER 16 01 07\*)
  - componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 1602 15\* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche) (codice CER 16 02 16)
  - gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 04\* codice CER 16 05 05)
  - miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06\* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, non superiori a 50 kg/anno, quantificati sulla base di idoneo sistema di contabilità) (codice CER 17 01 07)
  - rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01\*, 17 09 02\* e 17 09 03\*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)
  - batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33\* (codice CER 20 01 34)
  - rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 41)
  - terra e roccia (codice CER 20 02 02)

### **Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi**

L'Azienda assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc.) mediante contenitori ubicati sul territorio e mediante il conferimento nei Centri Comunali di Raccolta.

### **Materiali da riciclo e materiali da recupero**

L'Azienda comunica periodicamente i valori raggiunti di materiale riciclato, esprimendo con certificati di analisi le condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

### **Raccolta dati**

L'Azienda provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei diversi materiali raccolti in modo differenziato e provvede mensilmente a comunicarne ai Clienti i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi e le modalità con cui si è svolto il servizio.

### **Garanzia del riciclo**

L'Azienda consegna il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo, con le quali si hanno regolari contratti, per questo è in grado di dimostrare in ogni momento la destinazione ed il corretto riciclo; provvede inoltre a periodica relazione attestante destinazione e garanzia.

### **Modalità del servizio pulizia suolo**

#### **Spazzamento stradale**

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo gli specifici programmi definiti dal progetto di esecuzione dei servizi, come siglato nel contratto .



L'Azienda provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali mediante spazzamento manuale e meccanizzato. Le aree interessate dallo spazzamento meccanizzato/manuale e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento.

Sono oggetto del servizio di spazzamento manuale e meccanizzato e di sgombero, i rifiuti solidi urbani e assimilati agli urbani giacenti su:

- strade
- piazze
- portici
- marciapiedi
- cunette
- banchine
- franchi stradali
- piste ciclabili
- vialetti
- aiuole comprese quelle spartitraffico
- alberature stradali
- parchi pubblici
- aree a verde
- fontane pubbliche e caditoie pluviali
- monumenti
- viali e piazzali interni uffici pubblici: scuole, uffici giudiziari, ecc.

È inoltre previsto un livello di servizio minimo in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazione ed eventi culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare eccezionale;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

### **Cestini portarifiuti**

Vengono svuotati sul suolo pubblico i contenitori (cestini, cestoni) destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti contestualmente allo spazzamento.

### **Lavaggio strade e marciapiedi**

L'Azienda effettua periodico lavaggio delle strade e dei marciapiedi. Le zone di intervento e le relative frequenze sono riportate in specifico allegato.

### **Siringhe abbandonate**

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate. Organizza squadre di spazzamento manuale appositamente attrezzate, che operano secondo programmi prefissati e con frequenza giornaliera e/o su chiamata in zone in cui è richiesto l'intervento.

## **Completezza e accessibilità all'informazione**

### **Informazione all'utenza**

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'Azienda definisce, in sintonia con il Cliente, gli strumenti da utilizzare.

L'Azienda individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi e contrattuali e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, l'Azienda:

- informa il Cliente sulle quantità raccolte;
- informa gli Utenti/Clienti sulle procedure nonché sulle eventuali agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- informa il Cliente circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

L'Azienda assicura all'Utente/Cliente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati.

Comunica con l'Utente mediante gli strumenti di informazione specificatamente indicati e fa sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

Periodicamente effettua interviste campionarie per verificare se l'utenza è al corrente delle principali informazioni divulgate.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico.

I valori garantiti sono i seguenti:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni

Per la verifica dei tempi, fanno fede le date del protocollo aziendale.

Monteco S.r.l. si è impegnata inoltre ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00, a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Negli orari non presidiati da operatore ovvero in caso di sovraccarico delle linee, sarà attiva una segreteria telefonica. È sempre più incentivato l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica, social network).

### **Semplificazioni delle procedure**

L'Azienda propone all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo della richiesta di prestazione. Sempre per tale finalità, l'Azienda prende in esame richieste telefoniche da parte degli utenti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse dagli utenti stessi. Inoltre ha strutturato un sito web dove l'utente può avere accesso a diverse informazioni e può interagire in maniera diretta con l'Azienda.

### **Livello minimo dei servizi**

Nel progetto esecutivo sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'Azienda dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. L'Azienda è comunque tenuta a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. L'Azienda, sulla scorta delle convenzioni sottoscritte fra Ente Locale e gestore, si impegna comunque a garantire all'utenza livelli di servizio più elevati rispetto a quelli minimi. Effettua indagini a campione al fine di valutare il livello di consenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

### **Criteri di gestione**

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni qualitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi livelli di variazione e di valore limite. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta: copertura del servizio, numero di contenitori, mezzi e volumi di compattazione, sistemi di rilevazione, personale specializzato, addetti e organizzazione, impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

### **Continuità del servizio**

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore.

L'Azienda deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni – ove previsto da contratto;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

### **Crisi impiantistica**

Nel caso di un eventuale crisi impiantistica l'Azienda è a disposizione di chi detiene il potere di controllo sull'attività del gestore e, fatte salve le opportune valutazioni tecnico-economiche, seguirà tutte indicazioni e le disposizioni atte a superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

### **Servizio informazioni**

L'Azienda assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali.

Il servizio è integrato con portale web disponibile all'indirizzo [www.montecosrl.it](http://www.montecosrl.it) dove, nella sezione "COSA? DOVE? QUANDO?" e "SERVIZI NELLA TUA CITTÀ" si può accedere a tutte le informazioni sui servizi erogati.

### **Accesso agli sportelli**

Gli sportelli del gestore sono localizzati presso tutti i CCR dove previsti

### **Reclami**

L'Azienda assicura il trattamento dei reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

### **Ulteriori impegni dell'Azienda**

L'Azienda fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli impatti negativi per l'ambiente. Fornisce periodicamente agli Enti competenti i dati relativi ai quantitativi di rifiuti raccolti.

## FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

### Considerazioni generali

Monteco gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Monteco è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

Monteco ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%. In relazione alle attività erogate, Monteco ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Non rispetto delle frequenze di raccolta</b> per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio	<b>N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione</b> con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore o da altri canali di comunicazione attivi	<b>% di non rispetto</b> della quantità di raccolta da cassonetti	<b>Rispetto dei tempi di intervento</b>

*Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.*

## I SERVIZI EROGATI NELL'ARO LE/1

L'ARO LE/1 comprende i Comuni di Campi Salentina, Novoli, Squinzano, Guagnano, Salice Salentino, Surbo, Trepuzzi.

Le frequenze e le modalità di erogazione del Servizio degli stessi sono riportati nella tabella sottostante.

FRAZIONI / ATTIVITÀ	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE	Indicatori
	Frequenze Interventi	Frequenze Interventi	
Organico	6 su 7	6 su 7	A - B
Secco residuo	1 su 7	1 su 7	A - B
Carta	2 su 7	2 su 7	A - B
Plastica + metalli	2 su 7	2 su 7	A - B
Vetro	1 su 7	2 su 7	A - B
Imballaggi in Cartone	-	2 su 7	A
Sfalci Verdi	Prenotazione tramite N° verde o conferimento presso i CCR		A
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi)	Conferire negli appositi contenitori sparsi sul territorio comunale		A - B
Raccolta Olii vegetali esausti	Prenotazione tramite N° verde o conferimento presso i CCR		A - B
Tessili	Prenotazione tramite N° verde o conferimento presso i CCR		A
Beni durevoli ed Ingombranti	Prenotazione tramite N° verde o conferimento presso i CCR		A - C
Interventi di	n. 12 interventi annui		A

<b>Deblattazione</b>		
<b>Interventi di Derattizzazione</b>	n. 12 interventi annui	A
<b>Disinfezione e Disinfestazione</b>	n. 12 interventi annui	A
<b>Pulizia Caditoie</b>	n.° 2 annui	A
<b>Lavaggio stradale</b>	1/7	A
<b>Spazzamento manuale e meccanizzato</b>	7/7 Centro Storico 1/7 Centro urbano	A - D
<b>Pulizia aree mercatali</b>	1 su 7	A
<b>Lavaggio contenitori</b>	2 al mese	A
<b>Svuotamento cestini gettacarte</b>	Frequenza contestuale a quella di spazzamento manuale a seconda della zona di riferimento	B