



COMUNE DI COLLESANO



COMUNE DI GRATTERI



COMUNE DI ISNELLO

2.9



[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]

Servizio di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica dell'A.R.O. - C.I.G. MADONIE - CIG: 6844027DBC

Elaborato

N° 8

CARTA DEI SERVIZI

SOCIETÀ PROPONENTE



Collesano, dicembre 2016

[Handwritten signature]
E-LOG SRL
Via Regina Margherita, 208
87067 Rossano (CS)
P.Iva 03061190785

Il presente progetto viene concesso alla espressa condizione che, oltre a quanto previsto dalle Leggi vigenti in materia di diritto d'autore, non venga, senza consenso scritto, riprodotto, copiato, divulgato, ceduto a terzi né diversamente usato se non per la realizzazione dell'opera a cui si riferisce. Qualsiasi violazione sarà perseguita ai sensi della normativa vigente (L. 633/41-D.lgs. 518 del 29.12.92).



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	Pag.	4
2. PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI	“	6
2.1 Eguaglianza	“	6
2.2 Imparzialità	“	6
2.3 Continuità e regolarità	“	6
2.4 Partecipazione	“	6
2.5 Efficacia ed efficienza	“	7
2.6 Rispetto delle normative	“	7
3. PARTE II: TIPOLOGIA DEI SERVIZI DELLA CARTA	“	8
3.1 Raccolta della frazione organica	“	9
3.2 Raccolta della carta e del cartone	“	9
3.3 Raccolta della frazione plastica	“	10
3.4 Raccolta della frazione vetro/metalli	“	10
3.5 Raccolta della frazione secca residua	“	11
3.6 Servizio di compostaggio domestico e di comunità	“	12
3.7 Servizio di spazzamento delle aree pubbliche	“	13
3.8 Diserbo stradale e decespugliamento	“	14
3.9 Posizionamento e svuotamento cestini gettacarte	“	14
3.10 Lavaggio e manutenzione di contenitori, attrezzature e mezzi di servizio	“	15
3.11 Servizi vari di urgenza, rimozione siringhe, raccolta carogne e escrementi di animali	“	15
3.12 Rimozione e trasporto rifiuti abbandonati	“	16
3.13. Raccolta e spazzamento dei rifiuti provenienti dai mercati giornalieri/settimanali e manifestazioni	“	16
3.14 Raccolta rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE	“	17
3.15 Raccolta dei rifiuti pericolosi (RUP)	“	17
3.16 Servizio di raccolta rifiuti cimiteriali	“	18
3.17 Lavaggio stradale ed aree pubbliche	“	19
3.18 Raccolta rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)	“	19
3.19 Pulizia pozzetti e caditoie	“	20
3.20 Gestione del C.C.R.	“	21



COLLESANO

GRATTERI

ISNELLO

3.21 Raccolta differenziata abiti usati e rifiuti tessili	“	22
3.22. Servizio di raccolta domiciliare pannolini/pannoloni	“	22
3.23 Servizio di raccolta di oli e grassi vegetali	“	23
3.24 Disinfestazione ambientale	“	23
3.25 Applicazione per smartphone	“	23
3.26 Allestimenti tramite elementi di arredo urbano in plastica riciclata	“	24
3.27 Coordinamento, monitoraggio e controllo del servizio	“	24
3.28 Campagna di informazione e sensibilizzazione	“	25
3.29 Sede Aziendale	“	25
4. PERSONALE, MEZZI E ATTREZZATURE	“	26
4.1 Personale	“	26
4.2 Mezzi ed attrezzature	“	27
5. PARTE III: QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI RISULTATI	“	28
5.1 L'impegno della Società Proponente	“	28
5.2 Tutela dell'ambiente	“	28
5.3 Servizi aziendali	“	28
5.4 Gestione dei servizi	“	29
6. RAPPORTI CON GLI UTENTI	“	30
6.1 Comportamento del personale	“	30
6.2 Informazioni	“	30
6.3 Segreteria	“	31
7. PARTE IV: STRUTTURE DI CONTROLLO	“	32
7.1 Struttura di controllo aziendale	“	32
7.2 Reclami utenti	“	32
8. PARTE V: VALIDITÀ DELLA CARTA	“	33
8.1 Adesione	“	33



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

1.0. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale di tutela del cittadino, una via per accrescere i poteri di controllo e valorizzarne la disponibilità a suggerire miglioramenti dei servizi.

La Carta dei Servizi, sull'esempio di altri paesi europei, è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana il **27 gennaio 1994 dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Lo spirito della Direttiva è quello di istituire tra Ente pubblico o Concessionario e cittadino un rapporto di tipo "contrattuale", con il quale l'Ente pubblico o il Concessionario assumono degli impegni nella direzione della soddisfazione del cliente e di tali impegni sono chiamati periodicamente a renderne conto.

L'ARO C.I.G. Madonie – Collesano, Isnello, Gratteri, nelle vesti di stazione appaltante, nel rispetto di quanto previsto nel Capitolato Speciale di Appalto e come meglio specificato nel progetto tecnico, richiede all'appaltatore di adottare la Carta dei Servizi individuando gli standard ai quali il servizio erogato dovrà conformarsi e divulgandoli periodicamente agli utenti, per riconoscere così loro il diritto di pretendere dall'appaltatore erogante un servizio che risponde ai criteri riportati nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi dovranno essere anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare: ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

Definisce di fatto per "contratto" gli impegni reciproci tra appaltatore erogatore e fruitori dei servizi erogati.

Indispensabile sarà il buon comportamento dei cittadini, infatti, assicurare una corretta erogazione dei servizi non equivale sempre a garantire la buona qualità dei risultati.

Sappiamo che anche il più accurato lavoro di pulizia di una strada o di un marciapiede può essere vanificato nel giro di pochi minuti dall'incuria dei passanti.

Così come il conferimento dei sacchi dei rifiuti sulla strada al di fuori dei contenitori, oltre a dare l'impressione di un servizio di raccolta non erogato, ha come risultato visibile una città "assediate" dai rifiuti.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

Con la carta dei servizi, l'ARO C.I.G. Madonie, quale Stazione Appaltante, richiede all'Appaltatore di dichiarare gli standard di qualità dei servizi che le competono e ai cittadini chiede di fare la propria parte: usando i servizi nel modo corretto, come nel caso delle raccolte differenziate, facendo "manutenzione" del pulito attraverso quei comportamenti che possono contribuire a migliorare lo stato di strade marciapiedi, piazze, giardini.

Niente di difficile o di eroico, ma piccole attenzioni simili a quelle che siamo soliti usare nelle nostre case.

Pertanto, oltre che a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, si chiede ai cittadini di rispettare le norme sui "doveri" dei clienti in materia di modalità di conferimento dei rifiuti e di cura del territorio urbano.

L'adesione alla Carta della Qualità dei Servizi Ambientali si prefigge quindi lo scopo di elevare e migliorare il livello dei servizi offerti dall'ARO C.I.G. Madonie committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

2. PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'Appaltatore dovrà erogare i servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei clienti.

A parità di presupposti tecnici, dovrà essere garantita la parità di trattamento economico e di servizio, nell'ambito di aggregazioni omogenee per territorio o tipologia di clienti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

Eventuali trattamenti differenziati potranno essere praticati a fronte di oggettive esigenze, e in senso più favorevole ai clienti: anziani, portatori di handicap o altre categorie deboli.

2.2. Imparzialità

L'Appaltatore dovrà garantire che le modalità di effettuazione dei servizi ed i comportamenti del personale nei confronti dei clienti sono neutrali e ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

2.3. Continuità e regolarità

L'Appaltatore si dovrà impegnare a garantire la fornitura dei servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività si dovrà impegnare a ridurre al minimo i tempi di disfunzione e i disagi che possono derivare da eventuali disservizi dovuti a cause non prevedibili.

2.4. Partecipazione

Essendo per l'Appaltatore i cittadini una risorsa produttiva nel processo di erogazione del servizio, dovranno essere messi a loro disposizione tutti gli elementi necessari a migliorarne la partecipazione attiva sia per tutelare il diritto ad una corretta ed equa fruizione di essi, sia per favorire una proficua collaborazione fra cittadini e A.C.

Vale a dire: modalità di servizio operative che facilitino il più possibile i compiti dei cittadini; flusso corretto delle informazioni, puntuale verifica delle segnalazioni, suggerimenti e reclami dei cittadini; acquisizioni periodiche delle valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi erogati.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

L'Appaltatore si dovrà impegnare a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate dai cittadini e, attraverso la valutazione di tali osservazioni verificare periodicamente la qualità dei servizi forniti.

2.5. Efficienza ed efficacia

Obiettivo primario dell'Appaltatore dovrà essere il progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi erogati.

Per realizzare tale obiettivo, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a verificare costantemente le aspettative dei cittadini e a individuare le soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali più funzionali a rispondervi, nel rispetto del proprio equilibrio economico-gestionale.

2.6. Rispetto delle Normative

L'Appaltatore si dovrà impegnare a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.



COLLESANO GRATTERI ISNELLO

3.0. PARTE II: TIPOLOGIA DEI SERVIZI DALLA CARTA

La presente carta regolamenta i servizi di igiene urbana da espletare nei comuni dell'ARO C.I.G. Madonie.

I servizi di igiene ambientale da espletare sono di seguito elencati:

Raccolta della frazione organica
Raccolta della carta/cartone
Raccolta della frazione plastica
Raccolta della frazione vetro/metalli
Raccolta della frazione secca residua
Compostaggio domestico e di comunità
Servizio di spazzamento delle aree pubbliche
Diserbo stradale e decespugliamento
Posizionamento e svuotamento cestini gettacarte
Lavaggio e manutenzione di contenitori, attrezzature e mezzi di servizio
Servizi vari di urgenza, rimozione siringhe, raccolta carogne e escrementi di animali
Rimozione e trasporto rifiuti abbandonati
Raccolta e spazzamento dei rifiuti provenienti dai mercati giornalieri/settimanali e manifestazioni
Raccolta rifiuti ingombranti
Raccolta dei RUP e RAEE di piccole dimensioni
Raccolta rifiuti cimiteriali
Lavaggio stradale ed aree pubbliche
Raccolta rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)
Pulizia pozzetti e caditoie
Gestione del CCR
Applicazione per smartphone
Raccolta differenziata abiti usati e rifiuti tessili
Raccolta oli vegetali esausti
Servizio di raccolta domiciliare di pannolini/pannoloni
Raccolta rifiuti inerti
Disinfestazione ambientale
Allestimenti tramite elementi di arredo urbano in plastica riciclata



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

3.1. Raccolta della frazione organica

Nell'ambito del perimetro d'istituzione del servizio, la raccolta della frazione organica sarà espletata mediante una raccolta domiciliare "porta a porta" per le Utenze Domestiche (UD) e le Utenze Non Domestiche (UND) presenti nei comuni dell'ARO C.I.G. Madonie.

Operativamente si provvederà a consegnare a tutte le UD servite dal sistema di raccolta "porta a porta", e a tutte le UND generiche, **n° 1 pattumella antirandagismo di capacità 35-40 litri** per l'esposizione dei rifiuti nei pressi della propria utenza di colore marrone e il kit completo costituito da una **biopattumiera areata di capacità 10 litri** e di sacchetti biodegradabili, da tenere all'interno dell'abitazione da utilizzare per la raccolta dei rifiuti organici. Le UD plurifamiliari superiori a n° 6 unità aggregate in condomini, dotati di spazio di pertinenza, e le utenze residenti nelle zone esterne al centro urbano saranno dotate dello stesso kit completo di una biopattumiera areata di capacità 10 litri e di sacchetti biodegradabili, e di contenitori **carrellati da 120-360** muniti di chiavistello di colore marrone, da tenere all'interno dello spazio di pertinenza, dove depositare i sacchetti contenenti i rifiuti organici. Le UND specifiche (bar, ristoranti, pizzerie, trattorie ecc.) saranno dotate di solo contenitore carrellato da 120-360 lt. munito di chiavistello.

Al fine di prevenire il diffondersi di cattivi odori causati dalla decomposizione della frazione organica, tutti i contenitori carrellati saranno dotati di un particolare coperchio denominato cover up dotato di uno speciale filtro capace di eliminare i cattivi odori.

3.2 Raccolta della carta e del cartone

La **Società Proponente** effettuerà uno specifico servizio di raccolta differenziata attiva "porta a porta" della frazione di carta/cartone, fornendo ad ogni utenza domestica e agli esercizi del terziario **n° 1 pattumella antirandagismo di capacità 35-40 di colore blu**, dove ogni utente potrà depositare il rifiuto differenziato, dotati di dispositivo per l'univoca identificazione dell'utenza a cui vengono consegnati (codice a barre, RFID).

Per le utenze condominiali superiori a 6 unità, per le utenze che risiedono in aree esterne al centro urbano e per le utenze non domestiche specifiche quali bar, pizzerie, trattorie, ristoranti, scuole, uffici pubblici, etc., il servizio sarà espletato fornendo ai gestori di detti esercizi pubblici di



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

un contenitore in HDPE/LDPE di volumetria variabile 120 ÷ 360 litri, colorato di blu per il deposito di carta e cartone.

Al fine di garantire l'igiene pubblica tutti i contenitori carrellati saranno oggetto di specifico lavaggio con prodotti disinfettanti e detergenti, inoltre gli incaricati della **Società Proponente** svolgeranno indagini a campione, ammonendo eventuali comportamenti non corretti, segnalando i trasgressori alle Autorità preposte per l'applicazione delle sanzioni previste dal regolamento gestione rifiuti. Al fine di prevenire comportamenti non corretti ed educare e coinvolgere gli utenti la **Società Proponente** elaborerà un'apposita informativa, riportante consigli utili per una corretta gestione e recupero dei rifiuti riciclabili, prevedendo anche delle forme di premialità e incentivazione che saranno messe a punto e concordate preventivamente con l'Amministrazione comunale.

3.3 Raccolta della frazione plastica

La **Società Proponente** effettuerà questo servizio di raccolta fornendo ad ogni utenza domestica e alle utenze non domestiche generiche n° 1 pattumella antirandagismo di capacità 35-40 di colore giallo, dove ogni utente potrà depositare il rifiuto differenziato.

Per le utenze condominiali superiori a 6 unità abitative, per le utenze che risiedono nelle aree esterne ai centri urbani e per le utenze non domestiche specifiche, quali bar, pizzerie, trattorie, ristoranti, scuole, uffici pubblici, etc., il servizio sarà espletato fornendo ai gestori di detti esercizi pubblici di **un contenitore in HDPE/LDPE di volumetria variabile 240 ÷ 360 litri**, di colore giallo.

Tutte le buste e i contenitori saranno dotati di dispositivo per l'univoca identificazione dell'utenza a cui vengono consegnati (codice a barre, RFID).

3.4 Raccolta della frazione vetro/metalli

La **Società Proponente** effettuerà uno specifico servizio di raccolta differenziata attiva "porta a porta" della frazione del vetro/metalli, fornendo ad ogni utenza domestica e alle utenze non domestiche generiche, n° 1 pattumella in HDPE/LDPE di idoneo spessore, munito di



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

coperchio e maniglia, della capacità di 35-40 l. di colore verde, dove ogni utente potrà depositare il rifiuto differenziato.

Per le utenze condominiali superiori a 6 unità abitative e per le utenze non domestiche specifiche, quali bar, pizzerie, trattorie, ristoranti, scuole, uffici pubblici, etc., il servizio sarà espletato fornendo ai gestori di detti esercizi pubblici di **un contenitore in HDPE/LDPE di volumetria variabile 240 ÷ 360 litri**, di colore verde.

Tutti i contenitori saranno dotati di dispositivo per l'univoca identificazione dell'utenza a cui vengono consegnati (codice a barre, RFID).

Al fine di garantire l'igiene pubblica tutti i contenitori carrellati saranno oggetto di specifico lavaggio con prodotti disinfettanti e detergenti, inoltre gli incaricati della **Società Proponente** svolgeranno indagini a campione, ammonendo eventuali comportamenti non corretti, segnalando i trasgressori alle Autorità preposte per l'applicazione delle sanzioni previste dal regolamento gestione rifiuti. Al fine di prevenire comportamenti non corretti ed educare e coinvolgere gli utenti la **Società Proponente** elaborerà un'apposita informativa, riportante consigli utili per una corretta gestione e recupero dei rifiuti riciclabili, prevedendo anche delle forme di premialità e incentivazione che saranno messe a punto e concordate preventivamente con l'Amministrazione comunale.

3.5 Raccolta della frazione secca residua

Il servizio di raccolta RSU indifferenziati consisterà in una raccolta di tipo domiciliare "porta a porta" per le Utenze Domestiche (UD) e le Utenze Non Domestiche (UND) presenti nel territorio amministrativo dell'ARO C.I.G. Madonie.

A tal fine sarà consegnata a tutte le UD ed alle UND generiche, **una pattumella in HDPE/LDPE rinforzato della capacità di 35-40 litri**, di color grigio in cui dovrà essere depositato il rifiuto indifferenziato.

Particolari utenze non domestiche (UND specifiche), quali bar, pizzerie, ristoranti, pub, alberghi, scuole ed alcuni uffici pubblici, produttrici di significative quantità di rifiuti, saranno trattate con contenitori carrellati della capacità volumetrica da 240/360 lt. Analogamente per le utenze residenti in complessi condominiali plurifamiliari con più di n° 6 utenze domestiche, dotate



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

di spazio di pertinenza, e per le utenze residenti nelle aree esterne ai centri urbani, saranno distribuiti contenitori di volumetria maggiore (240 ÷ 360 lt.), a seconda delle specifiche esigenze produttive.

In merito al sistema di raccolta, si evidenzia che l'utente ha in sostanza il solo compito di posizionare la pattumella/contenitore sul marciapiede antistante la propria abitazione, nel rispetto del calendario di raccolta adottato.

Il raccoglitore, operando a terra, provvederà allo svuotamento delle pattumelle/contenitori, nonché alla pulizia degli eventuali rifiuti presenti intorno ai luoghi di stazionamento dei contenitori.

All'inizio del servizio verrà consegnato un manualetto che conterrà "le istruzioni per l'uso" e una serie di consigli per effettuare una efficiente raccolta differenziata domiciliare, e altro materiale informativo, tra cui il calendario annuale riportante i giorni di raccolta per singola tipologia di rifiuto.

3.6 Servizio di compostaggio domestico e di comunità

Il servizio prevede il recupero e la trasformazione in compost (concime naturale) della frazione organica (pasta, pane, verdure, frutta, sfalci di potatura, ecc.) presente nei rifiuti solidi urbani. In sostanza saranno distribuiti **700 composter** in comodato d'uso gratuito agli utenti che ne faranno richiesta.

La **Società Proponente** intende inoltre installare 1 **compostiera automatica** per il compostaggio di comunità, il cui posizionamento verrà concordato con l'ARO, e la cui destinazione d'uso potrà essere il recupero dei rifiuti organici provenienti da attività quali mense, ristoranti, rifiuti organici condominiali, attività cimiteriali.

In aggiunta a questo saranno realizzate una serie di lezioni tenute da personale esperto e svolte in orari serali e tenute in locali pubblici messi a disposizione dalle Amministrazioni Comunali.

Inoltre, si organizzerà un sistema di assistenza all'utente che intraprende questa attività, con uno specialista esperto nel settore che possa fungere da coordinatore ed istruttore che fornisca



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

consulenza ed assistenza a domicilio con lo scopo di adattare ed affinare il processo alle necessità dei singoli casi, ottimizzandone i risultati.

3.7 Servizio di spazzamento delle aree pubbliche

Sarà predisposto un sistema di pulizia del suolo con 2 assetti diversi di squadra:

- pulizia manuale quale servizio con operatore ecologico dotato di una scopa di erica, raschetto e palettone e mezzo tipo Apecar per la raccolta del materiale spazzato;
- pulizia meccanizzata quale servizio effettuato da un operatore con autospazzatrice e un addetto a terra di supporto per le azioni di rifinitura;

Per l'intero periodo dell'anno, il servizio di spazzamento meccanizzato sarà espletato relativamente alle sedi stradali dei comuni che, per caratteristiche quali ampiezza, traffico veicolare, presenza di attività commerciali, densità abitativa, possono essere trattate con tale sistema.

Per quanto riguarda lo spazzamento manuale, ogni netturbino addetto sarà dotato di specifica attrezzatura (scopa di erica, paletta, raschettone, palettone, pinze per raccolta siringhe, bustoni, ecc.) e di un apecar.

In questo servizio è incluso lo svuotamento dei cestini porta rifiuti presenti in ogni singola zona di operatività e la sostituzione dei sacchetti a perdere, la rimozione dei rifiuti che in qualche modo insudicino pubbliche aiuole e isole spartitraffico, la raccolta ed il trasporto in sicurezza delle carogne di piccoli animali, (anche su segnalazione degli uffici comunali preposti e/o degli utenti), la raccolta tramite apposite pinze delle siringhe abbandonate dai tossicodipendenti, l'estirpazione e raccolta dell'erba nascente negli interstizi delle pavimentazioni stradali, tra zanella stradale e cordolature dei marciapiede, sui marciapiede e monumenti.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

3.8 Diserbo stradale e decespugliamento

La **Società Proponente**, nell'ambito dell'espletamento dei servizi di igiene urbana, ritiene di fondamentale importanza l'attuazione di un **servizio di diserbo stradale**, pertanto, attuerà detto servizio articolandolo come segue:

- **servizio di diserbo stradale** in tutte le aree pubbliche urbane, continuo per tutta la durata dell'anno da parte degli addetti allo spazzamento, ed intensivo nei periodi di maggiore crescita delle erbe infestanti che normalmente coincidono con i periodi più piovosi (marzo – aprile, settembre - ottobre);
- **servizio di diserbo stradale e decespugliamento programmato aggiuntivo** che interesserà, particolarmente, le strade di penetrazione al centro urbano e sarà espletato nei mesi di aprile - maggio, settembre – ottobre; e/o all'occorrenza e richiesta delle Amministrazioni comunali.

Il **servizio di diserbo stradale continuo**, deve essere espletato dagli addetti preposti al servizio di spazzamento stradale, non conteggiando, pertanto alcuna ora/servizio aggiuntiva e sarà articolato in due fasi distinte:

- **una prima fase di diserbo chimico**
- **una seconda fase di diserbo meccanico**

Il **servizio di diserbo stradale e decespugliamento programmato intensivo** sarà del solo tipo meccanico tramite lame tagliaerba con motore autonomo e consisterà nel taglio di tutte le erbacce presenti sui cigli delle strade. La frequenza sarà pari a **n° 2 cicli di diserbo** (*n° 1 nel periodo primaverile e n° 1 nel periodo autunnale*), periodo di maggiore crescita delle erbe infestanti che coincide con i mesi di aprile/maggio, settembre/ottobre. Le erbe tagliate saranno trasportate nel CCR, dove saranno depositate negli appositi cassoni scarrabili per essere successivamente trasportate c/o l'impianto di compostaggio convenzionato.

3.9 Posizionamento e svuotamento cestini gettacarte

I cestini verranno posizionati dalla **Società Proponente** nelle zone dove si evidenzia un'elevata presenza pedonale, negozi e attività commerciali in genere, viali e spazi verdi e uffici pubblici. Si è optato per una tipologia di cestino d'arredo, che sarà montato su paletto o a muro, inoltre, si provvederà ad affiggere su ognuno oltre al logo dell'ARO, il nome della società



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

appaltatrice e un adesivo che inviti a tenere più pulito il paese. Oltre ai cestini tradizionali, nel centro storico verranno inoltre posizionati dei particolari cestini di pregio chiamati Ecobait.

Allo svuotamento dei cestini gettacarte provvederanno gli operatori dello spazzamento manuale, nell'ambito del quotidiano turno di lavoro.

3.10 Lavaggio e manutenzione di contenitori, attrezzature e mezzi di servizio

Detto servizio verrà espletato esclusivamente per i contenitori stradali e per i soli contenitori carrellati in dotazione alle utenze non domestiche, ai condomini, agli uffici e strutture pubbliche. In merito al lavaggio dei contenitori, la lavacassonetti opererà seguendo a distanza ravvicinata "a treno" l'autocompattatore impegnato nella raccolta dei rifiuti, così da effettuare il lavaggio interno ed esterno e la disinfezione prima di ogni possibile ulteriore conferimento di rifiuti da parte dell'utenza, pertanto sarà effettuato contemporaneamente alle operazioni di raccolta rifiuti. Verrà anche garantito il decoro e l'igiene dei mezzi utilizzati per il servizio di raccolta RSU mediante manutenzione e lavaggio costante.

3.11 Servizi vari di urgenza, rimozione siringhe, raccolta carogne e escrementi di animali

La Società Proponente metterà a disposizione una squadra di pronto intervento per l'espletamento dei servizi che necessitano di urgenza.

La rimozione delle siringhe sarà effettuata a cura degli operatori di zona, sia per avvistamento diretto da parte degli operatori che "a chiamata" da parte dei cittadini e/o su indicazione del Responsabile del Servizio. In particolare per detto servizio l'operatore sarà dotato di una particolare pinza studiata espressamente per la raccolta delle siringhe.

La **Società Proponente**, espletterà inoltre il servizio di raccolta e trasporto delle carogne animali su tutto il territorio dei comuni dell'ARO. La raccolta avverrà con l'utilizzo di contenitori e automezzi rispondenti alla normativa vigente e debitamente autorizzati dal Servizio Veterinario competente per territorio. Al momento del prelevamento delle spoglie dell'animale dovrà essere verificata la presenza del microchip o del tatuaggio e dovrà essere redatta apposita scheda di segnalamento che sarà concordata con il servizio veterinario per la relativa registrazione.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

A rimozione avvenuta il sito dov'è stata rinvenuta la carogna sarà bonificato, con appositi prodotti disinfettanti approvati dallo stesso ufficio veterinario.

La rimozione degli escrementi di animali verrà espletata ad opera degli addetti allo spazzamento manuale nell'ambito del proprio turno di lavoro.

3.12 Rimozione e trasporto rifiuti abbandonati

La **Società Proponente** provvederà alla rimozione, trasporto e smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti, anche quelli pericolosi, abbandonati abusivamente sul suolo pubblico classificato come urbano e/o presenti sulle sponde e greti dei torrenti, i quali verranno inoltre ripuliti da erbacce e/o canne.

Gli interventi saranno espletati da un'apposita squadra. Per facilitare, inoltre, l'opera di sensibilizzazione, la **Società Proponente** fornirà alle Amministrazioni comunali un numero adeguato di cartelli con l'indicazione di divieto di discarica e i riferimenti normativi e sanzionatori, da posizionare nei luoghi dove il fenomeno è più presente e ripetuto.

3.13. Raccolta e spazzamento dei rifiuti provenienti dai mercati giornalieri/settimanali e manifestazioni

Per l'espletamento del servizio di raccolta rifiuti durante le giornate di mercato e di feste, la **Società Proponente** consegnerà periodicamente ad ogni bancarellista/espositore un congruo numero di bustoni in PVC ad alta densità dove depositare i rifiuti prodotti dall'attività di vendita, distinti per tipologia. Ad inizio servizio, unitamente ai bustoni sarà consegnato ad ogni bancarellista, un opuscolo e altro materiale informativo riportante le modalità di espletamento del servizio, gli obblighi e le indicazioni per una corretta gestione dei rifiuti prodotti e le sanzioni per attività illecite e/o trasgressioni.

I commercianti a chiusura esercizio dovranno depositare all'interno dei suddetti bustoni i rifiuti prodotti; i bustoni dovranno essere ben chiusi, in modo da evitare possibili dispersioni nell'ambiente e dovranno essere depositati in un punto di raccolta ben definito, riportato sull'opuscolo ed individuato da apposita segnaletica stradale.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

Inoltre sul territorio interessato, si provvederà a posizionare, anche su indicazione delle Amministrazioni comunali, un congruo numero di cassonetti e/o attrezzature (contenitori stradali, trespoli, mini-isole ecologiche) per il deposito dei rifiuti da parte dei fruitori del mercato, festa/manifestazione.

Il servizio presso le aree mercatali e le aree interessate da eventi riguarderà le attività quali la raccolta dei rifiuti prodotti, lo spazzamento delle aree interessate e il lavaggio con idropulitrice.

3.14 Raccolta rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE

Il servizio in questione verrà espletato secondo due differenti modalità; si configurerà, perciò, sia come servizio di raccolta domiciliare sull'intero territorio amministrativo dell'ARO, sia come intervento di pulizia delle aree esterne del territorio.

Per quanto concerne il servizio di raccolta domiciliare dei grandi elettrodomestici e apparecchiature di consumo (frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, forni a microonde, stufe, televisori, ecc.), questo **sarà attuato porta a porta su appuntamento** (si specifica che tale servizio è esteso anche alle altre tipologie di rifiuti ingombranti di post consumo, costituite essenzialmente da mobili, arredamento in genere, materassi ecc.).

Si provvederà al ritiro e allo smaltimento dei rifiuti segnalati direttamente all'utenza, tramite telefonata al numero verde aziendale.

Nel giorno concordato per il ritiro, l'utente ha l'obbligo di disporre detti rifiuti a marciapiede da cui saranno prelevati; nel caso in cui l'utente sia impossibilitato perché anziano o disabile, gli operatori potranno essere autorizzati al prelievo all'interno dell'abitazione.

L'introduzione, gli orari e le modalità del servizio saranno adeguatamente pubblicizzate, occorrerà quindi supportare il servizio, assolutamente gratuito, con un'adeguata campagna di informazione e comunicazione in favore dell'utenza per preparare la stessa alle innovazioni del servizio introdotto.

3.15 Raccolta dei rifiuti pericolosi (RUP)

Per i rifiuti urbani pericolosi (RUP) la raccolta differenziata si impone per permettere il loro smaltimento in modo separato, controllato e sicuro impedendo loro di finire ad inquinare il resto



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

del rifiuto. Pertanto, all'interno del territorio dei comuni dell'ARO ed, in particolar modo, in prossimità degli esercizi commerciali rivenditori di tali prodotti, saranno posizionati appositi contenitori, dotati ciascuno di un doppio bustone a perdere, distinti per tipologia: pile esauste, farmaci scaduti, contenitori "T e/o F", toner e materiale elettrico ed elettronico.

La frequenza di raccolta potrà essere variata qualora i riscontri operativi, o su segnalazione degli utenti e/o dell' Ufficio comunale competente, dovessero indicare necessità di svuotamento in termini più ravvicinati.

3.16 Servizio di raccolta rifiuti cimiteriali

I rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale assimilabili agli urbani saranno gestiti mediante uno specifico servizio. La **Società Proponente** prevede la fornitura di batterie di carrellati da posizionare presso i cimiteri comunali dell'ARO.

I contenitori, una volta colmi saranno svuotati nell'ambito dell'ordinario circuito di raccolta rifiuti urbani.

Per il deposito dei rifiuti inerti provenienti dalle lapidi e/o da eventuali lavori edili, rifiuti verdi e fusti legnosi provenienti dalle corone mortuarie e dalla manutenzione del verde cimiteriale e per le altre tipologie di rifiuti solidi urbani riciclabili (imballaggi in genere di carta/cartone, plastica ecc.), in un luogo non visibile ma comunque raggiungibile dall'automezzo per le operazioni di carico/scarico, saranno posizionati dei cassoni scarrabili di adeguata volumetria con le sponde ribassate. I cassoni a colmamento saranno avviati c/o impianti di smaltimento/recupero.

Nel periodo di commemorazione dei defunti ed, in particolar modo, nei giorni compresi tra il 20 ottobre e il 05 novembre, oltre che in occasione delle festività pasquali e natalizie e dei periodi immediatamente successivi e precedenti, la **Società Proponente** provvederà, in modo attento e puntuale e sempre prima del momento di apertura al pubblico del cimitero, ai servizi di pulizia sia delle aree interne che delle aree esterne (parcheggio), intensificando la pulizia delle siepi e del verde in genere, la raccolta dei rifiuti, in modo da garantirne il massimo decoro.

In merito ai rifiuti da esumazione ed estumulazione, verrà approntato un servizio specifico tenendo separate tali tipologie di rifiuti da tutte le altre tipologie di rifiuti cimiteriali.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

Le materiali operazioni di estumulazione saranno effettuate da personale esterno che provvederà, altresì, alla separazione delle parti anatomiche dagli altri rifiuti costituiti da indumenti, imbottiture, resti delle casse, ecc.; la **Società Proponente** si limiterà a mettere a disposizione degli addetti necrofori contenitori a perdere in cartone a chiusura ermetica, con adeguate caratteristiche di resistenza alle rotture tali da evitare dispersioni accidentali e riportanti la dicitura "Rifiuti cimiteriali trattati", in numero necessario al numero di esumazioni/estumulazioni annue previste.

Lo smaltimento avverrà in impianti autorizzati, comunicati dall'Autorità, previa disinfezione ed eliminazione dello zinco e del piombo presenti ed opportuna riduzione volumetrica. I residuati di zinco e piombo saranno riposti, previa disinfezione, in contenitori aventi le caratteristiche di cui sopra ed avviati ad impianto di recupero regolarmente autorizzato. Previo avviso d'esecuzione delle operazioni succitate, un addetto provvederà al prelievo dei contenitori ed al loro trasporto presso impianto autorizzato per lo smaltimento.

3.17 Lavaggio stradale ed aree pubbliche

Il servizio di lavaggio delle sedi stradali pubbliche e private ad uso pubblico diventa un necessario completamento dei servizi di pulizia in genere soprattutto d'estate quando la bassa frequenza delle precipitazioni piovose ha come conseguenza l'accumulo di polvere.

L'area interessata a tale servizio riguarda le principali strade e piazze presenti nel centro urbano dei comuni dell'ARO C.I.G. MADONIE.

Per il lavaggio saranno utilizzati prodotti disinfettanti deodorizzanti approvati dalla AUSL. Il lavaggio e la disinfezione avverrà a forte pressione rendendo, pertanto, disponibile un'autobotte dotata di barra e nastro di adeguate dimensioni e attrezzata con lancia idropulitrice da utilizzare a mano, al fine di eliminare le sostanze fortemente adese al suolo (gomme da masticare, grasso, accumuli di sporcizia in angoli e punti critici dove non può intervenire la macchina lavastade, ecc.).

3.18 Raccolta rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)

Il servizio di raccolta rifiuti organici comprende anche la raccolta di rifiuti biodegradabili provenienti da parchi e giardini, pertanto la **Società Proponente** attuerà specifico servizio di



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

raccolta di detta tipologia di rifiuti provenienti dalla manutenzione sia del verde pubblico che privato. Tale servizio sarà attuato, in particolare, nelle aree caratterizzate da edilizia estensiva con notevole presenza di aree destinate a verde, nonché nelle villette e aiuole pubbliche e nelle aree cimiteriali e scolastiche, dove è consistente la produzione di scarti provenienti dalla manutenzione del verde. Per ciò che concerne i rifiuti verdi provenienti dalla manutenzione/potatura del verde pubblico (alberature stradali, ville e parchi, verde scolastico e cimiteriale, ecc.) la **Società Proponente** nei giorni di manutenzione/potatura, a secondo delle necessità delle Amministrazioni comunali, metterà a disposizione, posizionando, nei pressi dell'area d'intervento, contenitori carrellati e/o contenitori scarrabili per il deposito, da parte dei manutentori/potatori, dei rifiuti verdi, rami, foglie, derivate dagli interventi di manutenzione/potatura.

Per gli utenti proprietari di giardini e/o di aree attrezzate con verde d'arredo, produttori di rifiuti verdi minuti, quali fogliame vario, erba da prati inglesi, fiori appassiti, etc., ma anche per tutti i condomini plurifamiliari in cui sono presenti spazi attrezzati con verde d'arredo, su specifica richiesta da parte dell'utente la **Società Proponente**, verrà istituito un servizio di raccolta su chiamata, per i quantitativi inferiori a 480 lt.. I sacchi contenenti il rifiuto verde saranno ritirati da apposita squadra di raccolta, nei giorni previsti per la raccolta della frazione organica. Il servizio sarà ampiamente portato a conoscenza dell'utenza, tramite il circuito di informazione e sensibilizzazione predisposto dalla **Società Proponente**

3.19 Pulizia pozzetti e caditoie

La **Società Proponente** attuerà specifico servizio di pulizia e lavaggio delle cunette/caditoie stradali, pozzetti e rete fognaria bianca, canali di scolo presenti nel territorio dei comuni dell'ARO. Detto servizio verrà regolarmente espletato dagli operatori durante gli interventi di pulizia e lavaggio notturno.

Ad integrazione di tale servizio, la **Società Proponente** redigerà uno specifico programma con interventi esclusivamente mirati alla pulizia di caditoie, cunette e canali di scolo.

Il servizio consisterà nella rimozione del fango e dei detriti depositati nei pozzetti di ispezione, nelle bocche di lupo, nei canali di scolo, ecc. e successivo trattamento di spazzamento/lavaggio e disinfezione con calce viva e/o altri prodotti disinfettanti. Verrà inoltre



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

utilizzato un sistema di ispezione con telecamera GATOR CAM, che permetterà una rapida ispezione delle condotte.

3.20 Gestione del C.C.R.

La **Società Proponente** allestirà e gestirà un centro comunale di raccolta nel territorio di Collesano, che sarà a servizio dei comuni dell'ARO.

Obiettivo primario della **Società Proponente** è quello di configurare un sistema di gestione integrata dei rifiuti, intendendo con questo termine il coordinamento e l'ottimizzazione dell'insieme delle azioni volte alla raccolta ed al trattamento dei rifiuti, col fine di massimizzare il recupero ed il riciclaggio. Per la migliore accettazione sociale di tale struttura, questa non sarà realizzata solo come semplice centro di raccolta e/o valorizzazione perché si rischierebbe di farla percepire con fastidio dagli abitanti e dai vicini.

Tale centro sarà invece concepito, come un punto d'incontro ed aggregazione degli utenti, un luogo dove lo scollamento fra gli stessi e l'Amministrazione Pubblica si riduce, un punto d'informazione ma anche di educazione ambientale; in sintesi luogo accogliente, ben inserito, funzionale, produttivo e dinamico.

Nel tentativo di ridurre e riciclare alcune tipologie di rifiuti, all'interno dell'ecocentro, sarà posizionata una bacheca per gli "scambi" di materiali ancora utilizzabili. I cittadini che avranno materiali e oggetti in buono stato e ancora funzionanti, avranno la possibilità di offrire e scambiare servendosi, appunto, della bacheca.

Periodicamente, inoltre, sarà organizzata una *festa del riuso*, durante la quale chiunque abbia oggetti che non adopera, ma che chiunque altro potrebbe utilizzare, quali mobili, libri, indumenti, piccoli elettrodomestici, ecc., potrà contribuire a non sprecare risorse e a produrre meno rifiuti, favorendo l'ambiente; inoltre, per invogliare e coinvolgere sempre di più l'utenza privata c/o l'ecocentro saranno distribuiti direttamente premi al raggiungimento, per ogni tipologia di rifiuto, di quantitativi prestabiliti, ben definiti, per es. ogni 50 kg. di carta sarà consegnato un quaderno, un album di disegno, ecc., ogni 30 kg. di vetro sarà consegnato un bicchiere, un piatto e/o altro oggetto, ogni 20 kg. di plastica, un manufatto in plastica, ecc.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

I quantitativi di rifiuti consegnati di volta in volta saranno cumulabili, sino al raggiungimento della quota regalo, pertanto ad ogni utente sarà consegnata una scheda punti che sarà aggiornata ad ogni conferimento, e/o una scheda magnetica, che permetterà l'identificazione dell'utente e l'aggiornamento dei quantitativi di rifiuti conferiti in forma differenziata c/o l'ecocentro.

3.21 Raccolta differenziata abiti usati e rifiuti tessili

Tale servizio di raccolta nasce dalla necessità, riscontrata negli utenti, di poter destinare gli indumenti e gli abiti usati, le scarpe o le borse a qualche persona povera che potesse riutilizzarli. Consapevole di questo bisogno, la **Società Proponente** prevederà il posizionamento di **specifici contenitori** su tutto il territorio dei comuni dell'ARO C.I.G. MADONIE.

Contestualmente alla raccolta effettuata con i contenitori stradali, si provvederà a servire tutte le utenze domestiche, con una modalità di servizio **“porta a porta”**. La raccolta di tipo “porta a porta” avverrà con cadenza mensile; l'espletamento del servizio verrà inserito all'interno del calendario annuale fornito a tutte utenze domestiche con la dicitura la “giornata di raccolta del rifiuto tessile”.

3.22. Servizio di raccolta domiciliare pannolini/pannoloni

La **Società Proponente** dichiara la propria disponibilità ad effettuare una raccolta domiciliare “porta a porta” sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, in particolare, asili nido, scuole materne, strutture sanitarie, case di riposo per anziani. Il servizio sarà espletato fornendo le utenze domestiche che avranno segnalato al n° verde aziendale la necessità di detto ulteriore servizio.

Il servizio, sarà ampiamente divulgato con specifica azione di sensibilizzazione, inoltre in fase di star-up del servizio, in collaborazione con gli uffici dei servizi sociali, potrà essere stilata una lista di utenze (domestiche e non domestiche) che necessitano del servizio. Il servizio sarà espletato con un passaggio aggiuntivo negli stessi percorsi di raccolta delle altre tipologie di materiali per i quali è prevista la raccolta domiciliare.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

3.23 Servizio di raccolta di oli e grassi vegetali

Sarà istituito un servizio di prelievo a domicilio e/o previo appuntamento telefonico al n° verde aziendale. Si evidenzia che la **Società Proponente** aderirà al sistema “OLLY”, che rappresenta un sistema comunale di raccolta degli oli e grassi vegetali, trasformando gli stessi in combustibile vegetale (biodisel). Pertanto, ad ogni nucleo familiare sarà distribuito, gratuitamente, un contenitore in PVC, della capacità di 3 litri, che consegnerà all’addetto raccogliitore nel giorno di raccolta stabilito; alla consegna del contenitore pieno riceverà un nuovo contenitore vuoto.

La **Società Proponente** prevede inoltre di posizionare nei comuni dell’ARO, appositi contenitori stradali per la raccolta di oli e grassi vegetali prodotti da utenza domestica.

3.24 Disinfestazione ambientale

I servizi in argomento saranno eseguiti tutti in modo programmato e con carattere di continuità necessariamente legato all’andamento stagionale e seguendo il criterio di interventi a cicli completi graduati.

Il calendario-programma sarà concordato con le Amministrazioni Comunali e verrà dato preavviso almeno 5 giorni prima al Servizio di Igiene Pubblica dei luoghi, data ed ora dei trattamenti, nello stesso verranno indicati prodotti, percentuali.

Negli edifici scolastici e uffici pubblici presenti nei comuni dell’ARO, si provvederà ad effettuare interventi mirati di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione con un calendario che preveda **almeno 4 interventi completi ogni anno** durante la pausa estiva e le vacanze pasquali e natalizie. Ulteriori interventi saranno effettuate in ogni tornata elettorale a chiusura lavori elettorali.

3.25 Applicazione per smartphone

La **Società Proponente**, per tutti gli utenti dei comuni dell’ARO **CIG. MADONIE**, si rende disponibile ad implementare l’utilizzo dell’applicazione “**Dizionario dei Rifiuti**” che sarà possibile scaricare gratuitamente sul proprio smartphone per sistema operativo Android e Ios già da 3 mesi prima dell’avvio del servizio di raccolta e trasporto. L’app sarà integrata con il call center e con il sito Web che verranno adeguatamente predisposti insieme alle iniziative legate alla campagna di comunicazione e sensibilizzazione.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

L'applicazione **“Dizionario dei Rifiuti”** permette di effettuare una ricerca assistita geolocalizzata (il cittadino inserirà la parola del rifiuto e l'applicazione indicherà il giorno, l'orario e la tipologia di contenitore da utilizzare per conferirlo, nonché fornirà informazioni utili sul materiale di cui il rifiuto è composto), fornisce un calendario di raccolta diviso per zone, effettua notifiche di avviso per i giorni di raccolta e delle news (vengono inviati brevi messaggi ai cittadini con informazioni e notizie relative ai servizi in questione), fornisce mappe con punti d'interesse geolocalizzati dei C.C.R. e gestisce i servizi su chiamata (come il ritiro a domicilio di ingombranti, ecc).

3.26 Allestimenti tramite elementi di arredo urbano in plastica riciclata

Per ogni anno di servizio, e al fine di vedere materializzati i vantaggi della raccolta differenziata, con parte dei proventi derivati dalla vendita della plastica si realizzeranno elementi di arredo urbano quali panchine, fioriere, giochi per bambini, ecc. a scelta delle Amministrazioni comunali per arredare, aree verdi, parchi giochi, scuole, ecc.

Inoltre la scuola e/o associazione che avrà raggiunto la percentuale più alta di raccolta differenziata, avrà un premio aggiuntivo, costituito, sempre, da elementi in plastica riciclata, e/o altri elementi di arredo urbano, concordati e/o a scelta tra gli elementi proposti.

Il giorno della consegna dei manufatti sarà organizzata una giornata di “festa ecologica”, in collaborazione con i comuni dell'ARO C.I.G. MADONIE, a cui saranno invitate personalità istituzionali.

3.27 Coordinamento, monitoraggio e controllo del servizio

Al fine dell'ottimizzazione del sistema/servizio, sarà effettuato un monitoraggio in continuo; a tale scopo sarà garantita reperibilità immediata, anche a ricevere a mezzo telefono/fax ed e-mail, le comunicazioni sia dell'utenza, sia da parte dei Comuni dell'ARO. Sarà inoltre garantita un'interazione continua tra il Responsabile del servizio della **Società Proponente** e i Funzionari Responsabili del servizio dei Comuni tramite l'invio di periodiche relazioni.



3.28 Campagna di informazione e sensibilizzazione

La **Società Proponente** avvierà nel corso dell'appalto un rapporto diretto e costante con l'utenza, pertanto, al fine di creare e mantenere un efficace contatto con i cittadini, saranno attivati vari strumenti di dialogo e comunicazione, tra cui l'istituzione di un "call center" aziendale e la creazione di un sito internet.

3.29. Sede Aziendale

La **Società Proponente** secondo le proprie necessità, si doterà di una "Sede aziendale – Centro servizi" costituito da un'autorimessa con annessi magazzini per il ricovero dei materiali, automezzi ed attrezzature, servizi igienici, spogliatoi per il personale addetto, autolavaggio – officina, ecc. e locali idonei per uso ufficio, sala riunioni sindacali, con servizi igienici, muniti di doccia, (uomini, donne, disabili) con cura dell'abbattimento delle barriere architettoniche

Inoltre all'interno della sede verrà allestito un apposito ufficio relazioni "CALL CENTER" munito di numero verde, linea fax, linea telefonica con segreteria attiva 24 su 24 ore con il compito di curare i rapporti sia con l'utenza che con la Pubblica Amministrazione per queste incombenze, come si dirà riguardo la campagna di informazione e sensibilizzazione.



COLLESANO GRATTERI ISNELLO

4.0. PERSONALE, MEZZI E ATTREZZATURE

Per l'esecuzione dei suddetti servizi verrà impiegato il seguente personale, mezzi e attrezzature:

4.1. Personale:

Il numero di addetti necessari all'espletamento dei servizi è dato dal numero delle ore effettive, riassunte nel prospetto innanzi riportato, diviso il numero di ore di lavoro effettivo (1.583) previste nel (CCNL). Dal relativo calcolo matematico otteniamo che il numero degli addetti necessari risulta essere pari a **n° 13,71 unità fulltime**, (V. prospetto seguente).

QUANTIFICAZIONE N° ADDETTI/ANNO			
Addetti	N° ore/anno	Ore/anno da CCNL	N° addetti annui
Ore addetto 4° liv.	2.355,92	1.583	1,49
Ore addetto 3° liv.	7.281,84	1.583	4,60
Ore addetto 2° liv.	12.068,25	1.583	7,62
TOTALE	21.706,01	//	13,71



COLLESANO GRATTERI ISNELLO

4.2. Mezzi ed attrezzature:

MEZZI	Quantità
Autocompattatore posteriore da 26 m ³ a metano	1
Autocarro con vasca da 7 – 12 m ³ – monovasca e bivasca ibrido	4
Autocarro porter 2,8 – 3,5 m ³ a metano	2
Autocarro Multilyft e/o con pianale ibrido	1
Furgonato Ecomobile (aziendale) a metano	1
Piaggio Ape Car	4
Lavacassonetti (aziendale e/o a nolo) ibrida	1
Autocarro attrezzato per trasporto cassoni (aziendale e/o a nolo) a metano	1
Spazzatrice meccanizzata (aziendale e/o a nolo) a metano	1
Autovettura "Fiat Panda" (aziendale) a metano	1

ATTREZZATURE	Quantità
Mastello da 35 lt. x raccolta "porta a porta (residuo, organico, carta/cartone, vetro/plastica/metalli)	16.172
Cestelli areati da 10 lt. x organico	3.182
Contenitore (240-360 lt.) x raccolta c/o U.n. D.dei RSU (secco residuo, organico, carta/cartone, vetro/plastica/metalli), raccolta rifiuti verdi vegetali, raccolta c/o mercati e feste, raccolta c/o il cimitero comunale	600
Coperchi cover up	90
Rollpack	30
Contenitori in cartoplastica per R.D. carta c/o uffici pubblici	200
Contenitori pile esauste, farmaci scaduti, T e/o F,	42
Contenitori lampade, materiale elettrico/elettronico, RAEE piccole dimensioni	6
Cestini gettacarte	100
Cestini ecobait	20
Contenitore abiti usati	10
Contenitori deiezioni canine	10
Contenitori stradali olio vegetale esausto	13
Composter	700
Compostiere di comunità	1
Isole ecopremio	3
Cassoni scarrabili c/o CCR e cimiteri	15
Presse scarrabili c/o CCR	2
Contenitori per rifiuti speciali c/o CCR	6
Impianto pesatura c/o CCR	1

Oltre ai suddetti mezzi e attrezzature, la **Società Proponente**, doterà il cantiere **dell'ARO C.I.G. MADONIE** di tutto il materiale di consumo e di sicurezza necessari per il servizio (buste,bustoni, prodotti disinfettanti, scope ad erica, pale, badili, decespugliatori, attrezzatura per raccolta siringhe e materiali taglienti, dispositivi di sicurezza personali e di cantiere, ecc.).



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

5. PARTE III: QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI RISULTATI

5.1. L'impegno della Società Proponente

L'Appaltatore considera che la qualità dei servizi erogati dipende da quattro fattori:

- 1) *Continuità e regolarità delle prestazioni, secondo gli standard differenziati funzionali alle diverse esigenze del territorio urbano ed agli specifici bisogni dei diversi tipi di clientela (famiglie, attività economiche e commerciali, grandi collettività ecc.).*
- 2) *Tutela ambientale, recupero e sicurezza.*
- 3) *Comportamento corretto del personale.*
- 4) *Completezza ed accessibilità delle informazioni ai cittadini e ai clienti in generale.*

Saranno individuati, perciò, gli standard generali del servizio, e le modalità con cui tradurli in standard specifici di prestazione non rigidi, da adeguare cioè in maniera flessibile alle circostanze che si presentano di volta in volta. E' possibile per tutti conoscere nel dettaglio gli standard specifici di prestazione di ogni singolo servizio, scrivendo o telefonando al servizio clienti. I clienti avranno così la possibilità di verificare direttamente il rispetto della prestazione erogata in rapporto allo standard previsto. La **Società Proponente** si impegnerà ad assicurare il rispetto degli standard generali e specifici attraverso procedure di controllo e monitoraggio, i cui risultati saranno resi noti.

5.2. Tutela dell'ambiente

Nell'esercizio dei servizi offerti, la **Società Proponente** si impegnerà a rispettare l'ambiente e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente stesso minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegnerà ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, nell'acqua o sul suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Si impegnerà, in maniera specifica, a conferire i rifiuti in impianti di trattamento e smaltimento a norma e sicuri sotto il profilo ambientale.

5.3. Servizi aziendali

La **Società Proponente** dovrà attivare un centro servizi che svolgerà funzioni di:

- ❖ segreteria ed accettazione prenotazioni servizi, con istituzione di un "Call Center" con numero verde e recapito telefonico munito di segreteria telefonica e fax;



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

-
- ❖ sostituzione personale;
 - ❖ co-aiuto per servizi particolari e straordinari;
 - ❖ tenuta documentazione relativa ai lavori.

5.4. Gestione dei servizi

La **Società Proponente** dovrà garantire la gestione dei servizi con procedure atte a:

- ❖ evitare la dispersione di rifiuti durante le fasi di raccolta e trasporto;
- ❖ impiegare mezzi d'opera efficienti per minimizzare e migliorare i servizi;
- ❖ contenere i rumori e gli intralci al traffico durante le operazioni di raccolta.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

6. RAPPORTI CON GLI UTENTI

6.1. Comportamento del personale

Il personale è tenuto a:

- ❖ prestare il servizio a realizzare il lavoro richiesto correttamente e con accuratezza;
- ❖ mantenere il decoro della persona in divisa;
- ❖ rendersi riconoscibile tramite il tesserino di riconoscimento, indicando le proprie generalità, qualifica e struttura organizzativa di appartenenza, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche;
- ❖ intrattenere con i cittadini rapporti corretti, improntati alla massima chiarezza, rispetto e cortesia;
- ❖ rispondere alla necessità dei cittadini, alle richieste di informazioni, ed agevolarli all'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ❖ non accettare compensi di qualsiasi natura (in denaro, in oggetti, in facilitazioni, etc.), promettendo interessamento o "favori" per prestazioni non previste o privilegiate: tutti i cittadini hanno diritto agli stessi standard di qualità.

6.2. Informazioni

La **Società Proponente** dovrà attivare servizi volti a curare le relazioni con gli utenti e/o i clienti, al fine di rendere disponibili le informazioni utili per gli utenti con una diffusione capillare in modo da facilitare i rapporti con il pubblico.

La **Società Proponente** divulgherà i risultati dei controlli effettuati ed i rilievi sulla efficienza del sistema.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

6.3. Segreteria

La segreteria sarà attrezzata con le seguenti dotazioni tecnologiche:

- ❖ numero verde;
- ❖ linea fax dedicata;
- ❖ linea telefonica con segreteria abilitata 24 ore su 24.

che sono utilizzate per:

- ❖ prenotazioni per i servizi a programma;
- ❖ lamentele per disservizi;
- ❖ suggerimenti e proposte di organizzazione;
- ❖ adesioni ad iniziative promozionali.



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

7. PARTE IV: STRUTTURE DI CONTROLLO

7.1. Struttura di controllo aziendale

La **Società Proponente** istituirà al proprio interno una struttura di controllo con le seguenti finalità:

- ❖ ricevere i reclami degli utenti e/o clienti;
- ❖ effettuare accertamenti sui reclami stessi;
- ❖ riferire annualmente all'A.C. sulla quantità e sulla qualità dei reclami, informando sull'esito;
- ❖ effettuare indagini a campione presso gli utenti per raccogliere giudizi inerenti al servizio;
- ❖ elaborare progetti per il conseguimento di migliorie o di nuovi obiettivi di qualità dei servizi o di migliore tutela dell'ambiente;
- ❖ predisporre annualmente una relazione, da sottoporre all'Amministrazione Comunale sui risultati conseguiti.

7.2. Reclami utenti

Per i reclami presentati dagli utenti, l'ufficio preposto comunica immediatamente il nominativo del responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'ufficio, entro trenta giorni, informa l'utente sull'esito degli accertamenti compiuti o le modalità ed i termini in cui l'appaltatore provvede a rimuovere le irregolarità evidenziate.

E-LOG SRL
Via Regina Margherita, 208
87067 Rossano (CS)
P.Iva 03061190785



COLLESANO



GRATTERI



ISNELLO

8. PARTE V: VALIDITÀ DELLA CARTA

8.1. Adesione

La **Società Proponente** e l'Autorità d'Ambito dovranno dichiarare in modo volontario ed individuale di aderire alla Carta.

L'adesione vincola l'Appaltatore, nell'ambito delle pattuizioni contrattuali, ad operare secondo gli standard operativi previsti, ad allestire sistemi di controllo e di informazione, ad istruire periodicamente il proprio personale.

Il presente documento potrà essere adottato in via sperimentale, e potrà essere soggetto a revisione.

I fruitori dovranno essere portati a conoscenza delle successive revisioni tramite i consueti strumenti informativi.

*La presente carta dei servizi dovrà essere stampata in formato opuscolo cm. 16 * 24, con le eventuali modifiche e/o integrazioni che le Amministrazioni Comunali potranno portare e dovrà essere distribuita gratuitamente a tutti gli utenti, agli istituti scolastici di ogni ordine e grado, agli uffici pubblici, ai partiti politici, ai circoli culturali, alle associazioni di volontariato e a tutti quanti ne facciano espressamente richiesta agli Uffici comunali preposti e/o direttamente all'appaltatore.*

E-LOG SRL
Via Regina Margherita, 208
87067 Rossano (CS)
P.iva 03061190785