

# Carta dei servizi

anno 2019

Guida alla raccolta differenziata nel comune di Faggiano per utenze domestiche e non domestiche




COMUNE DI  
FAGGIANO



App  
Riciclarlo





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

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

# Indice

## **SEZIONE I: INTRODUZIONE**

Premessa

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

1.2 Presentazione del Gestore

1.3 Validità della carta di servizio

## **SEZIONE II: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

2.1 Uguaglianza

2.2 Imparzialità di trattamento

2.3 Partecipazione

2.4 Continuità

2.5 Efficienza ed efficacia

2.6 Cortesia

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

2.9 Privacy

## **SEZIONE III: MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI**

Introduzione

3.1 Servizio di raccolta differenziata

3.2 Servizio di raccolta indifferenziata

3.3 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

## **SEZIONE IV: INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Premessa

4.1 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

4.2 Pronto intervento

4.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

4.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio inf.

4.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

## **SEZIONE V: RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

- 5.1 Semplificazione delle procedure
- 5.2 Informazioni agli utenti
- 5.3 Procedura di reclamo
- 5.4 Valutazione della qualità del servizio
- 5.5 Schema sintetico dei servizi

## PREMESSA

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale la Serveco Srl in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con l'Amministrazione Comunale (AC) di Faggiano, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- 1. la convenzione** di servizio stipulata tra AC e Serveco, ovvero il documento che definisce gli obblighi e i diritti delle parti;
- 2. il regolamento** di servizio di gestione rifiuti, il documento che stabilisce le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuovere il loro recupero;
- 3. il disciplinare tecnico** del servizio di gestione rifiuti, ovvero il documento in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'AC e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico.



## SEZIONE I - INTRODUZIONE

### 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Serveco, ai sensi della normativa regionale e conformemente a quanto stabilito dalla convenzione di servizio, elabora la Carta di servizio sulla base delle indicazioni fornite dall'AC, tenendo conto di quanto definito nel contratto di servizio e atti allegati, sottoscritta con l'AC.

La carta di servizio definisce:

- i rapporti tra Serveco e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nel Comune di Faggiano sulla base di principi generali comuni a tutto il territorio regionale in cui opera la Serveco Srl. La normativa primaria su cui essa si basa è:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto legislativo n. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente";
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità".

### 1.2 Informazione su Serveco s.r.l., sulle società operative territoriali e definizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

#### a) L'azienda

La Serveco Srl, società leader nei servizi ambientali ha fatto dell'innovazione la sua bandiera. La volontà e la necessità di preservare le risorse del pianeta Terra richiede un impegno quotidiano e una filosofia differente da quella comunemente diffusa nel passato orientata al solo profitto. La Serveco Srl nasce con l'intento di trasferire nel lavoro quotidiano gli ideali personali di "un mondo più pulito, il rispetto per l'ambiente". Offre servizi ecologici ed ambientali rivolti ad Aziende Private ed Enti Pubblici, Civili e Militari. È in grado di gestire tutti i tipi di rifiuti ad esclusione di quelli radioattivi e gli esplosivi. L'azienda può contare su uno staff di personale altamente specializzato ed esperto a livello sia dirigenziale sia operativo, che le permette di affrontare le esigenze del mercato con professionalità e garanzia dei risultati

## **b) Personale**

Numero di addetti al servizio di gestione rifiuti urbani nella città di Faggiano (al 01/07/2019): 5

## **c) Servizi erogati**

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presenta carta, Serveco si occupa delle seguenti attività:

- a) raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata;
- b) raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata;
- c) la raccolta differenziata dei rifiuti da imballaggio primari e secondari (qualora non ritirati direttamente dal produttore);
- d) lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche;
- e) la rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico, o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua;
- f) la raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali;
- g) il trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento;
- h) la gestione distinta dei rifiuti urbani pericolosi.

## **d) Certificazione e sistema di qualità**

Per poter garantire maggiore qualità al servizio, Serveco in qualità di gestore si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la Certificazione Sistema Qualità: ISO 9001 n.1783/99/S ; la Certificazione Sistema Ambiente: ISO 14001: n.EMS-344/S; la Certificazione Sistema Sicurezza: BS OHSAS 45001 n.OHS-157; SA 8000 n. SA-1108 tutte rilasciate dall'Ente Certificatore RINA QUACER.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'AC o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

## **1.3 Validità della carta del servizio**

La presente Carta dei Servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'AC, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione biennale. Potrà essere aggiornata in relazione



a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'AC, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore. Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

## SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Uguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli

anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

## 2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## 2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

## 2.4 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre



al minimo i tempi di disservizi.

## 2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 2.6 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di

nire con  
emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

## 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

## 2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente



Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## **2.9 Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni della nuova normativa europea.

## SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

### Introduzione

Serveco espleta il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nella Convenzione di servizio e documenti ad essa allegati.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata.
2. Servizio di raccolta indifferenziata.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio strade.

### 3.1 Servizio di raccolta differenziata

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico
- verde
- carta/cartone
- vetro
- plastica
- metalli
- legno
- rifiuti urbani pericolosi
- rifiuti ingombranti
- Raee
- tessili
- pile e batterie
- farmaci scaduti
- contenitori vuoti T/F
- olio vegetale

# ORGANICOSÌ



SCARTI ALIMENTARI



FONDI DI CAFFÈ



BUSTINE DI TÈ



GUSCI D'UOVO



POTATURE DI PIANTE



FIORI RECISI O APPASSITI



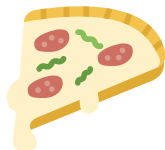
FOGLIE SECCHÉ



TRUCIOLI DI LEGNO



CENERI SPENTE  
DI CAMINETTI



AVANZI DI CARNE  
E PESCE, SALUMI E  
FORMAGGI



CARTA NON PATINATA, FAZZOLETTI  
E TOVAGLIOLI SPORCHI SOLO DI  
RESIDUI ORGANICI



STOVIGLIE  
COMPOSTABILI

# ORGANICO **NO**



**PANNOLINI**



**LETTIERE**



**MOZZICONI**



**CARTA OLEATA**



**OLIO VEGETALE**



**SACCHETTI  
ASPIRAPOLVERE**



**FAZZOLETTI E CARTA  
ASSORBENTE**



**COSMETICI**



**LIQUIDI DI OGNI TIPO**



**MEDICINALI  
SCADUTI**



**FIORI FINTI**



**COTTON FIOC**

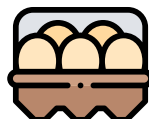
# CARTASÌ



SCATOLE IN CARTONE



CARTONE DELLA PIZZA  
PULITO



CARTONE DELLE UOVA



POST-IT



CARTONI PER BEVANDE



BUSTA DI CARTA



BIGLIETTI DEL TRENO



SCATOLA PASTA



GIORNALI E RIVISTE



GRATTA E VINCI



VASSOIO PASTICCERIA



VOLANTINI PUBBLICITARI



# CARTANO



SCONTRINI



CARTA OLEATA



FAZZOLETTI E CARTA ASSORBENTE



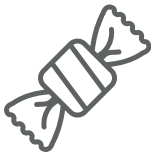
CARTA GOMMATA



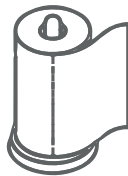
FOTOGRAFIE



CARTA COPIATIVA



CARTA DELLE CARMELLE



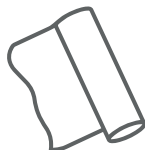
CARTA DA CUCINA



CARTA VETRATA



CARTA DA PARATI



CARTA STAGNOLA



RADIOGRAFIE

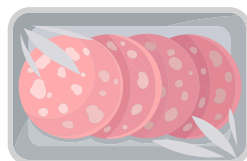
# PLASTICA E METTALISÌ



FLACONE DETERATIVO



BOTTIGLIA DI ACQUA



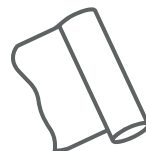
VASCHEE AFFETTATI



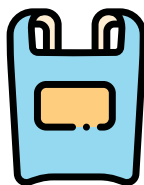
PIATTI E BICCHIERI  
MONOUSO



VASCHEE POLISTIROLO



FOGLI DI ALLUMINIO



SHOPPER



SACCHETTO MERENDINA



SACCHETTO SPAGHETTI



LATTINE

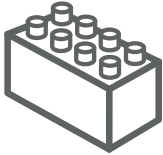


SCATOLE METALLICHE



TAPPI IN METALLO

# PLASTICA E METTALINO



GIOCATTOLI



PENNE



POSATE DI PLASTICA



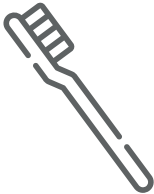
SEDIE



CD E DVD



SIRINGHE



SPAZZOLINO



GUANTI IN GOMMA



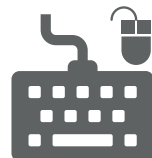
ELASTICI



RADIOGRAFIE

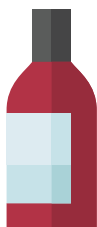


PALLONE



TASTIERA E MOUSE

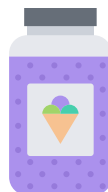
# VETROSi



**BOTTIGLIE DI VETRO  
PER ALIMENTI**



**BOCCETTE PER PROFUMO**



**BARATTOLI DI VETRO**



**DAMIGIANA**



**CARAFFA**

## CALENDARIO DEI GIORNI DI RACCOLTA

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
 RIFIUTI ORGANICI	 SECCO RESIDUO	 PLASTICA METALLI	 RIFIUTI ORGANICI	 CARTA	 RIFIUTI ORGANICI
 VETRO		 RIFIUTI ORGANICI <i>dal 1/5 al 30/9</i>			



METTI FUORI I CONTENITORI TRA LE ORE 06 E LE ORE 08 DEL GIORNO DI RACCOLTA.  
IL SERVIZIO DI RACCOLTA INIZIA A PARTIRE DALLE ORE 8

# VETRONO



LAMPADINE



OGGETTI IN CERAMICA



CRISTALLO



LASTRE DI VETRO



SPECCHI



PIROFILE



NEON



OCCHIALI DA VISTA  
O DA SOLE



FIALETTE DI MEDICINALI E  
BOTTIGLIE DI SCIROPPO



MONITOR



PARABREZZA



LAMPADARIO IN CRISTALLO

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:

### *Compostaggio domestico*

Il Gestore ha attivato un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di aree scoperte e di un nucleo familiare di 3 o 4 unità. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in comodato d'uso gratuito. Al fine di promuovere la pratica del compostaggio domestico, la Serveco provvederà a strutturare una mirata campagna informativa e un sistema di controllo sulle modalità di compostaggio praticate dalle utenze con i relativi risultati grazie all'utilizzo anche dell'app RICICLARIO®.

#### **3.1.1 Raccolte domiciliari**

Il Gestore ha optato per la raccolta congiunta delle frazioni plastica e alluminio, secondo le linee guida del CONAI. La raccolta domiciliare della plastica e alluminio sarà eseguita attraverso il conferimento in maniera sfusa negli appositi contenitori, che dovranno essere esposti in prossimità del numero civico su suolo pubblico. Le UD (utenze domestiche) e le UnD Bp (utenze non domestiche a bassa produzione) dovranno utilizzare i contenitori "multiraccolta" già forniti dal Comune, utilizzato anche per l'esposizione della carta. Il servizio sarà svolto con una frequenza pari a una volta a settimana per le UD e due volte a settimana per le UnD Sp e Gp (Specifiche e Grandi produttori).

### *Raccolta differenziata dell'organico*

Il gestore ha attivato un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori, in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini.

### *Servizio di raccolta domiciliare di SFALCI E POTATURE e trasporto ad impianto di destino*

Le utenze domestiche dovranno contattare il numero verde, o utilizzare l'app RICICLARIO®, e prenotare il ritiro degli sfalci dal piano stradale all'esterno della propria abitazione, per un massimo di 2 metri cubi per ritiro ad utente. Il servizio sarà svolto con una frequenza pari a tre volte a settimana, congiuntamente con la raccolta della frazione organica: gli utenti di tale servizio dovranno aver cura di legare in fascine le ramaglie ed esporle all'esterno della propria abitazione in stretta prossimità del numero civico, su suolo pubblico nella data e orario comunicati.

### *Raccolta differenziata di carta/cartone*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta e mediante conferimento al Centro Comunale di Raccolta rifiuti a cura degli utenti.

### *Raccolta differenziata del vetro*

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante un servizio porta a porta oppure mediante conferimento a cura degli utenti al Centro Comunale di Raccolta rifiuti.

### *Servizio di raccolta e trasporto del MULTIMATERIALE LEGGERO DI IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI (alluminio e acciaio)*

#### *Servizio di raccolta di rifiuti tessili sanitari (pannolini e pannoloni)*

Gli utenti che hanno nel proprio nucleo familiare persone disabili, anziani o neonati potranno a integrazione della frequenza ordinaria, richiedere ulteriori n. 5 interventi di ritiro per complessivi n. 6 passaggi settimanali. Le utenze autorizzate previa richiesta di attivazione del servizio hanno l'obbligo di lasciare esternamente alla propria abitazione, all'interno di un sacchetto di propria fornitura, i pannolini o i pannoloni, avendo cura di non inserire altri rifiuti pena il mancato ritiro e la segnalazione alle autorità preposte di conferimento non conforme. Il modulo di richiesta è reperibile sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®.

#### *Servizio di raccolta abiti dismessi e tessili*

Il Gestore promuove la raccolta stradale o con ritiro domiciliare degli indumenti usati, in accordo con la Stazione Appaltante, mediante una convenzione con soggetti operanti nel settore del recupero in collaborazione con le associazioni di volontariato.

#### *Servizio "Svuota Archivio"*

Il servizio "Svuota Archivio" sarà dedicato alle utenze tipo uffici che producono ingenti quantità di carta: si tratta di una raccolta straordinaria effettuata 1 volta/mese a cui gli utenti possono accedere gratuitamente prenotando il ritiro al numero verde o tramite l'app RICICLARIO® e il sito internet [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it).

#### *Raccolta e trasporto farmaci scaduti, pile, batterie e contenitori vuoti T/F (RUP)*

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità:

- farmaci scaduti, rifiuti tossi/infiammabili (T/F) e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati nel centro abitato rispettivamente presso farmacie, ferramenta, tabaccherie, cartolerie, ecc.
- tramite conferimento al Centro Comunale di Raccolta rifiuti a cura dell'utente

### *Servizio di raccolta e trasporto ingombranti e RAEE*

Il Gestore attiva un servizio di raccolta gratuito, a domicilio, che può essere richiesto al numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile), richiedere il ritiro attraverso l'app Riciclaro scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone, compilando il modulo sul sito [ecofaggiano.it](http://ecofaggiano.it).

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è garantita secondo quanto specificato al punto successivo.

La Serveco posizionerà all'interno di sedi pubbliche n. 3 contenitori multi comparto da litri 120 per la raccolta dei TONER esauriti e dei piccoli RAEE che saranno svuotati durante il servizio in argomento.

### *Raccolta e trasporto di OLII e GRASSI VEGETALI*

La raccolta differenziata dell'olio vegetale esausto è effettuata mediante servizio di raccolta in appositi contenitori stradali posizionati nel centro abitato (consulta la mappa aggiornata sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®).

### *Raccolta del sughero*

La Serveco propone un sistema di raccolta di tappi in sughero post-consumo caratterizzato in via prevalente dalla raccolta presso utenze selezionate, quali ristoranti, enoteche, winebar, osterie, cantine ed altri pubblici esercizi ed integrato da raccolte presso punti vendita della grande distribuzione organizzata. Il servizio è a chiamata, ovvero l'utenza richiederà alla ditta il ritiro ogni qualvolta avrà raggiunto il limite di riempimento del sacco.

### *Raccolta cassette di plastica, polistirolo e legno*

È previsto un servizio dedicato di raccolta delle cassette in legno, in plastica e in polistirolo, prodotte dalle UnD Sp e Gp. La raccolta sarà effettuata, con frequenza settimanale, previa richiesta da parte delle utenze previa prenotazione del servi-



zio.

### *Raccolta differenziata presso utenti che presentano gravi patologie e/o diversamente abili*

Per tutti gli utenti che presentano gravi patologie e/o diversamente abili, segnalati dal S.S.N e dall'Ufficio Servizi Sociali, la scrivente effettua un servizio di ritiro quotidiano, dal lunedì al sabato, di tutte le frazioni di rifiuto.

## **3.2 Servizio di raccolta secco residuo**

La raccolta domiciliare (PaP) della frazione secca residua da UD e UnD sarà eseguita attraverso il conferimento in maniera sfusa negli appositi contenitori, che dovranno essere esposti in prossimità del numero civico sul suolo pubblico. La raccolta della frazione secca residua da UD e UND sarà effettuata con frequenza settimanale.

## **3.3 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico**

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, lavaggio portici ed aree similari, pulizie caditoie, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, pulizie caditoie, siringhe e rifiuti abbandonati. In applicazione delle condizioni previste nel disciplinare tecnico allegato alla convenzione citata in premessa o nei documenti ad essa collegati, nei quali sono previsti gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento, Serveco effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato. Le tempistiche e le aree interessate allo spazzamento e lavaggio del suolo pubblico sono indicate nel dettaglio nel Riepilogo Standard del Disciplinare tecnico. È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

### *Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico*

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi.

### *Sgombero neve*

In caso di nevicate, tutto il personale addetto allo spazzamento stradale è messo a disposizione della Stazione Appaltante per la spalatura e lo sgombero della neve dalle strade. La Serveco impiega mezzi spargisale e utilizza delle soluzioni criodiatriche per liberare le strade dalla neve.

### *Diserbo stradale*

La Serveco effettua interventi mirati di diserbo lungo le strade /aree concordate preventivamente con la Stazione Appaltante nel centro abitato e in particolare nella zona industriale (sfalcio di erbe infestanti nascenti lungo i marciapiedi, aiuole pubbliche, fossette degli alberi, zanelle delle strade, ecc.).

### *Manutenzione del verde pubblico*

La Serveco provvede alla manutenzione del verde pubblico mediante potatura degli alberi e sistemazione degli arbusti.

### *Raccolta rifiuti e pulizia dell'area mercatale*

Per la raccolta dei rifiuti dell'area mercatale è attivo un sistema di raccolta SECCO – UMIDO pretendendo la raccolta separata delle seguenti frazioni prodotte durante tale attività di vendita: umido, plastica/metalli, secco non recuperabile e imballaggi in cartone.

### *Raccolta rifiuti e pulizia a seguito di feste e manifestazioni*

La Serveco effettua il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti dalle aree e vie interessate da feste e manifestazioni "pubbliche" svolte nel Comune e da questo organizzate.

### *Lavaggio a pressione di strade e aree pubbliche del centro urbano*

Le vie principali più soggette a transito dei mezzi o pedoni, le piazze e le aree di particolare interesse sono interessate da un servizio di lavaggio e disinfezione con

acqua ad alta pressione (vedi calendario pubblicato sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®).

### *Rimozione dei rifiuti abbandonati illecitamente*

Il servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani abbandonati su aree pubbliche del territorio comunale è di norma svolto nell'ordinaria attività di erogazione del servizio (raccolta rifiuti e pulizia stradale) e quindi con continuità al fine di garantire la massima pulizia del territorio.

### *Raccolta siringhe abbandonate e di carcasse animali su suolo pubblico e trasporto a destinazione autorizzata*

È previsto uno specifico servizio di raccolta di aghi e siringhe abbandonate in luoghi pubblici o con accesso al pubblico.

### *Raccolta e trasporto dei rifiuti cimiteriali*

Il servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti cimiteriali rivenienti da attività di esumazione ed estumulazione (resti lignei di feretro, oggetti ed elementi metallici del feretro e avanzi di indumenti, ecc.), opportunamente confezionati, è effettuato mediante la fornitura di un numero adeguato alle necessità di cartoni da 80 litri omologati secondo le disposizioni del DPR 254/03 e successivo ritiro e trasporto dei rifiuti da esumazione ed estumulazione.

### *Lavaggio contenitori stradali*

Saranno lavati, disinfettati e deodorizzati tutti i contenitori dei RUP, i cestini gettarifiuti e i contenitori da 1.100 litri della frazione umida e secco residuo in dotazione alle grandi utenze non domestiche. Resata a carico dell'utenza domestica il lavaggio e decoro dei contenitori ricevuti in dotazione.

### *Disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione*

Il servizio, sarà svolto mediante interventi programmati di disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione delle aree ricadenti all'interno del centro urbano, frazioni e le borgate. (vedi calendario pubblicato sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®).

## **3.4 Altri servizi**

### **SERVIZIO RACCOLTA DOMICILIARE SU CHIAMATA DEGLI INGOMBRANTI**

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti. Per prenotare basta chiamare al numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile), richiedere il ritiro attraverso l'app Riciclaro scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone, compilando il modulo sul sito [ecofaggiano.it](http://ecofaggiano.it).

**LIMITI DI ACCETTABILITÀ PER OGNI RITIRO:** peso complessivo non superiore a kg.100; quantità non superiore a n.4 pezzi; dimensioni con lato maggiore non superiore a 2,5 metri.

Nel giorno ed entro l'orario indicato dall'operatore occorre depositare, sul ciglio della strada nei pressi della propria abitazione, il rifiuto ingombrante per il quale si è concordato il ritiro con il codice prenotazione comunicato dall'operatore.

### **SACCHETTI BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI**

I sacchetti, forniti in un numero annuo max di 150 pezzi che l'utenza deve utilizzare per il conferimento dei rifiuti organici, devono essere biodegradabili e conformi alla norma UNI EN 13432 e certificati "Ok Compost": tutte informazioni che si trovano già stampate sui sacchetti a norma.

La Serveco ha installato un distributore automatico di buste da cui, mediante inserimento di tessera sanitaria/codice fiscale, ogni utenza potrà prelevare la propria fornitura (30 rotoli) bimestrale.

### **SACCHETTI**

Sono a carico della Serveco Srl i sacchetti per i cestini gettacarte, le buste date in dotazione agli utenze dei mercati settimanali e le buste per i contenitori dei RUP.

### **SERVIZIO AD PERSONAM**

Gli utenti che si trovano in particolari condizioni di maggiore produzione di rifiuti da non poter attendere il ritiro da calendario possono usufruire di un servizio di ritiro gratuito e personalizzato. Gli interventi potranno essere di tipo ripetitivo (ad es. pannolini) o occasionale (ad es. feste di compleanno, festeggiamenti domestici, ecc...). Per poter usufruire di questi servizi è sufficiente contattare il numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile), attraverso l'app Riciclaro, scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone, compilando il modulo sul sito [ecofaggiano.it](http://ecofaggiano.it) e produrre l'eventuale documentazione richiesta.

**CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA RIFIUTI (in attesa di prossima attivazione)**

È aperto dal lunedì al sabato dalle 8 alle 12 e il giovedì dalle 16 alle 18. L'accesso avviene con tessera sanitaria/codice fiscale. Per farne richiesta o averne un duplicato è sufficiente recarsi al Centro. I tempi di attesa per il ricevimento della nuova card son di 5 giorni lavorativi.

## SEZIONE IV - QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Premessa

Serveco definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell’Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall’ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

#### 4.1 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l’erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all’utenza nel caso di servizi a domicilio).

#### 4.2 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l’inizio dell’intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell’emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

#### 4.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Serveco si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l’Utente, qualo-

ra si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

#### **4.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza servizio informazioni**

Per qualsiasi informazione sugli orari e le modalità di erogazione dei servizi, ubicazione e funzionamento del CCR e dei contenitori per raccolte specifiche, criticità, segnalazione di disservizio, statistiche sulle performance di raccolta differenziata, richieste di ritiro rifiuti specifiche, pratica dell'autocompostaggio, eventi per il baratto e mercatini dell'usato il Gestore assicura un servizio telefonico clienti con operatore, tramite:

- il numero verde gratuito da rete fissa 800 955 138 e il numero 099 567 1235 per chiamate da rete mobile con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 9.00 -17.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi.

Fuori dagli orari presidiati da un operatore sono previsti stitemi automatici di registrazione digitale in grado di raccogliere comunque le richieste da parte dell'utenza.

Il servizio telefonico consente di ottenere informazioni relative a: ritiro dei rifiuti ingombranti e delle potature, conferimento dei rifiuti presso il Centro Comunale di Raccolta rifiuti. Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Le richieste possono essere gestite anche attraverso i moduli presenti sul sito web aziendale e anche attraverso gli strumenti di messaggistica social (pagina facebook aziendale e Messenger) nonché attraverso chat in tempo reale. Ogni richiesta viene gestita nell'arco di max 48 ore.

#### **4.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti**

Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

## SEZIONE V - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

### 5.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, ecc.)

### 5.2 Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it), accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti, tramite avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa;
- cura i rapporti con l'AC, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.



### 5.3 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica), e darne comunicazione, per conoscenza, all'AC.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Alla Carta dei Servizi viene allegato il modulo per la presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

Serveco riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente.

La procedura conciliatoria, per la quale le Camere di Commercio offrono il relativo servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza,

all'AC delle controversie nate e del loro esito.

#### **5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato**

Gli standard medi di qualità raggiunti vengono comunicati agli utenti periodicamente tramite i sistemi ordinari di comunicazione: sito web, volantini, manifesti.

## DECALOGO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



1. Fai finta che i sacchetti di plastica non esistano: quando fai acquisti usa le borse di carta, cotone, iuta, biodegradabili o comunque riutilizzabili
2. Evita l'acquisto di prodotti usa e getta, prediligendo quelli che durano a lungo e che possono essere, nell'eventualità, facilitare riparati
3. Scegli, se possibile, prodotti sfusi o con imballaggi poco voluminosi e costituiti da un solo materiale così da facilitarne le operazioni di differenziazione
4. Impara a cucinare anche con gli avanzi dei cibi: esistono tantissime gustose ricette che ti aiutano a riutilizzare al meglio gli alimenti e a evitare che vadano a finire nell'immondizia
5. Se indumenti o giocattoli non ti piacciono più, regalali a qualcun altro: quello che per noi è uno scarto, per un'altra persona può diventare una preziosa risorsa
6. Compra mobili o vestiario nei negozi o mercati dell'usato: i mercatini e i siti web dedicati offrono molta scelta e qualità dei prodotti
7. Per conservare i cibi, usa i contenitori di vetro e non l'alluminio: inquina, e per la sua produzione lo spreco di energia è enorme
8. Farmaci scaduti e pile esauste vanno smaltite in modo adeguato e non gettate nell'indifferenziata
9. Prima di gettar via un computer o un telefonino, verifica che non si possa riparare o che non esistano pezzi di ricambio
10. Fai la raccolta differenziata, soprattutto dei rifiuti organici: in questo modo si può produrre un fertilizzante organico, il Compost, che limita l'impiego dei fertilizzanti chimici.

## Indirizzi Utili

### **Serveco Srl**

Zona Pip, Viale delle Imprese, 3  
74020 - Montemesola (TA)  
Tel. 099 567 11 11 - Fax 099 567 11 12  
Numero Verde: 800 955 138  
[www.serveco.it](http://www.serveco.it) - [serveco@serveco.it](mailto:serveco@serveco.it)

### **Comune di Faggiano**

Via Shkanderbeg, 22  
Tel. 099 591 22 92 - Fax: 099 591 24 65  
Pec: [segreteria.comunefaggiano@pec.rupar.puglia.it](mailto:segreteria.comunefaggiano@pec.rupar.puglia.it)  
Codice Fiscale: 80011170737  
P.Iva: 01770170734

Stampato su carta ecologica riciclata  
al 100% Revive

Per maggiori informazioni chiama i numeri Serveco



[www.serveco.it](http://www.serveco.it)

Visita il portale per tutte le informazioni

**WWW.ECOFAGGIANO.IT**