

COMUNE DI CETRARO

Prov. di Cosenza



GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI INTEGRATI DI IGIENE URBANA NEL COMUNE DI CETRARO

[CIG: 9679537E9C]



CARTA DEI SERVIZI

ECOLOGIA OGGI S.p.A.
L'Amministrazione Unica

A cura di: ECOLOGIA OGGI S.p.A.
27 marzo 2025

Sommario

1 INTRODUZIONE	4
1.1 PREMESSE	4
1.2 INQUADRAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E DOVE TROVARLA	4
1.3 DESCRIZIONE DELLO SCOPO DELLA CARTA	4
1.5 RIFERIMENTI NORMATIVI	12
2 LA CARTA DEI SERVIZI	13
2.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	13
2.2 IL PATTO TRA GESTORE E CITTADINI	13
2.3 L'IMPEGNO DEL GESTORE: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	13
2.4 ELENCO DEI SERVIZI EROGATI	13
2.4.1 SERVIZIO DI RACCOLTA	13
2.4.2 SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADALE	15
2.4.3 FREQUENZE ESPLETAMENTO DEI SERVIZI	17
Raccolta frazione organica periodo invernale [01.09 – 30.06]	17
Raccolta frazione organica periodo estivo [01.07 – 31.08]	17
Raccolta frazione residua periodo invernale [01.09 – 30.06]	17
Raccolta frazione residua periodo estivo [01.07 – 31.08]	17
Raccolta carta e cartone periodo invernale [01.09 – 30.06]	17
Raccolta carta e cartone periodo estivo [01.07 – 31.08]	17
Raccolta imballaggi in plastica e metalli periodo invernale [01.09 – 30.06]	17
Raccolta imballaggi in plastica e metalli periodo estivo [01.07 – 31.08]	17
Raccolta vetro periodo invernale [01.09 – 30.06]	17
Raccolta vetro periodo estivo [01.07 – 31.08]	17
Raccolta ingombranti, RAEE e sfalci di manutenzione di giardini privati	18
Raccolta toner	18
Raccolta indumenti dismessi	18
Raccolta oli alimentari esausti	18
Raccolta farmaci scaduti	18
Raccolta pile esauste	18
Pulizia e raccolta rifiuti aree mercatali	18
Fiere, sagre, manifestazioni ed eventi assimilabili	18
Gestione mini isole ecologiche informatizzate	18
Lavaggio attrezzature	19
Ripristino decoro urbano	19
Gestione Centro di Raccolta Comunale	19

2.4.4 FORNITURE.....	24
2.4.5 PARCO AUTOMEZZI	26
2.4.6 IL GESTORE DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE.....	27
2.5 COMUNICAZIONI AD ECOLOGIA OGGI SPA - LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI.....	28
2.5 SPORTELLLO INFORMATIVO	28
2.6 L'IMPEGNO DEI CITTADINI.....	29
3 L'APPLICAZIONE DELLA CARTA.....	30
3.1 VALIDITÀ DELLA CARTA DI SERVIZIO.....	30
3.2 STANDARD DI QUALITÀ ED AMBIENTALI.....	30
3.3 CONTATTO CON L'UTENZA.....	33
3.4 SERVIZI, COME E QUANDO.....	34
Calendari per le diverse utenze e zone di raccolta.....	34
4 GLOSSARIO	35

1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSE

La Carta dei Servizi è un documento destinato ai cittadini/utenti che illustra i servizi che Ecologia Oggi S.p.A. fornisce, descrivendo le modalità con cui l'Azienda ne garantisce la qualità.

La Carta viene pubblicata ed aggiornata annualmente a fronte di revisioni importanti del servizio. Ecologia Oggi S.p.A. si impegna a pubblicare sul sito www.ecologiaoggi.it aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e sempre più vicina ai consumatori, erogando il servizio in maniera sempre più efficace.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- fissare i principi generali del rapporto tra Gestore del servizio e Cittadini;
- illustrare la coordinazione di tale rapporto;
- stabilire gli standard di qualità e le caratteristiche dei servizi, compreso i riferimenti per l'accesso e i tempi di risposta;
- individuare gli strumenti di comunicazione, di tutela e di valutazione.

1.2 INQUADRAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI: COS'È E DOVE TROVARLA

La Carta dei servizi è uno strumento di tutela per i cittadini in quanto sancisce il diritto alla loro partecipazione attiva alle procedure del servizio reso.

Tale diritto deve essere sempre garantito unitamente all'efficienza e all'efficacia dell'Ente erogatore del servizio di igiene urbana.

La Carta dei Servizi è resa in forma gratuita a disposizione di ogni fruitore, che può:

- richiedere al Servizio Clienti di Ecologia Oggi S.p.A. al numero **366 6617596**;
- scaricare direttamente dal sito del Comune di Cetraro.

1.3 DESCRIZIONE DELLO SCOPO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi non è soltanto una guida ai servizi offerti dall'Azienda **Ecologia Oggi Spa**, ma è un documento che stabilisce un "patto" fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente, basato su:

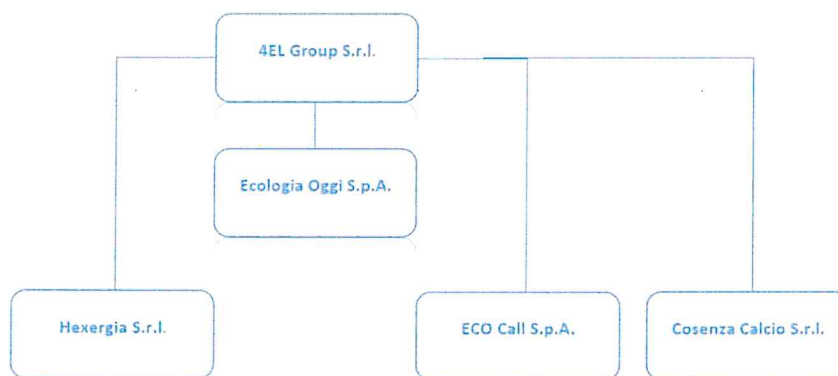
- definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure (anche tramite informatizzazione);
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione ed informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e "*customer - satisfaction*", di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo direttamente al Gestore del servizio e al Comune di Cetraro.

1.4 PROFILO AZIENDALE

Company Profile Ecologia Oggi SPA

La società ECOLOGIA OGGI S.p.A. opera dal 22 luglio 1987 nel settore ambientale e, nello specifico, fornisce servizi che vanno dalla raccolta dei rifiuti speciali, pericolosi e non, alla bonifica dei siti contaminati, alla gestione e revamping di impianti WTE - MBT, analisi e controllo, nonché recupero delle acque di sentina, di residui oleosi. Effettua un sistema integrato di trattamento dei rifiuti e privilegia il recupero dei materiali, attraverso la selezione e il trattamento, rispetto allo smaltimento in discarica.

Dal 27 giugno 2017 la Ecologia Oggi è una società interamente controllata dalla Holding 4 EL Group S.r.l. Tale società, che annovera nel suo board **Guarascio Eugenio** e **Guarascio Ortenzia**, dispone di un capitale di 1.000.000,00 €uro interamente versato e sottoscritto e fa capo, controllandole al 100%, alle seguenti aziende:



- **Ecologia Oggi S.p.A.** – Servizi per l’ambiente
- **Eco Call S.p.A.** - Azienda di compostaggio e trattamento FORSU
- **HEXERGIA S.r.l.** - Opera come General Contractor in tutta Italia, si occupa di energie rinnovabili, realizzazione comunità energetiche, ristrutturazioni ed efficientamento energetico abitazioni, condomini e complessi industriali
- **Cosenza Calcio S.r.l.** - Società calcistica italiana che milita in Serie B.

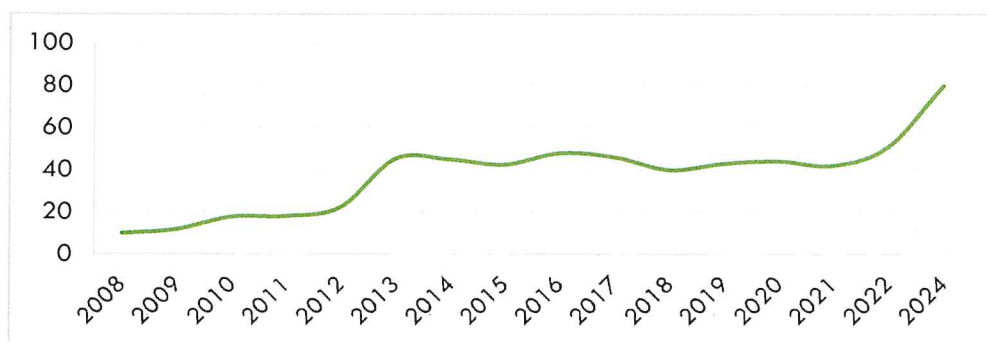
La rete di intervento aziendale si estende sull’intero territorio nazionale.

È dotata di Piattaforma CONAI per il recupero e la valorizzazione dei rifiuti differenziati quali carta, cartone, lattine, vetro, legno, plastica, imballaggi misti, ingombranti e RAEE. Con due Piattaforme Polifunzionali, ubicate a Lamezia Terme e nel Porto di Gioia Tauro, che trattano liquidi speciali pericolosi e non, quali oli vegetali esausti, oli minerali liquidi da attività artigianali, industriali, acque piazzale.

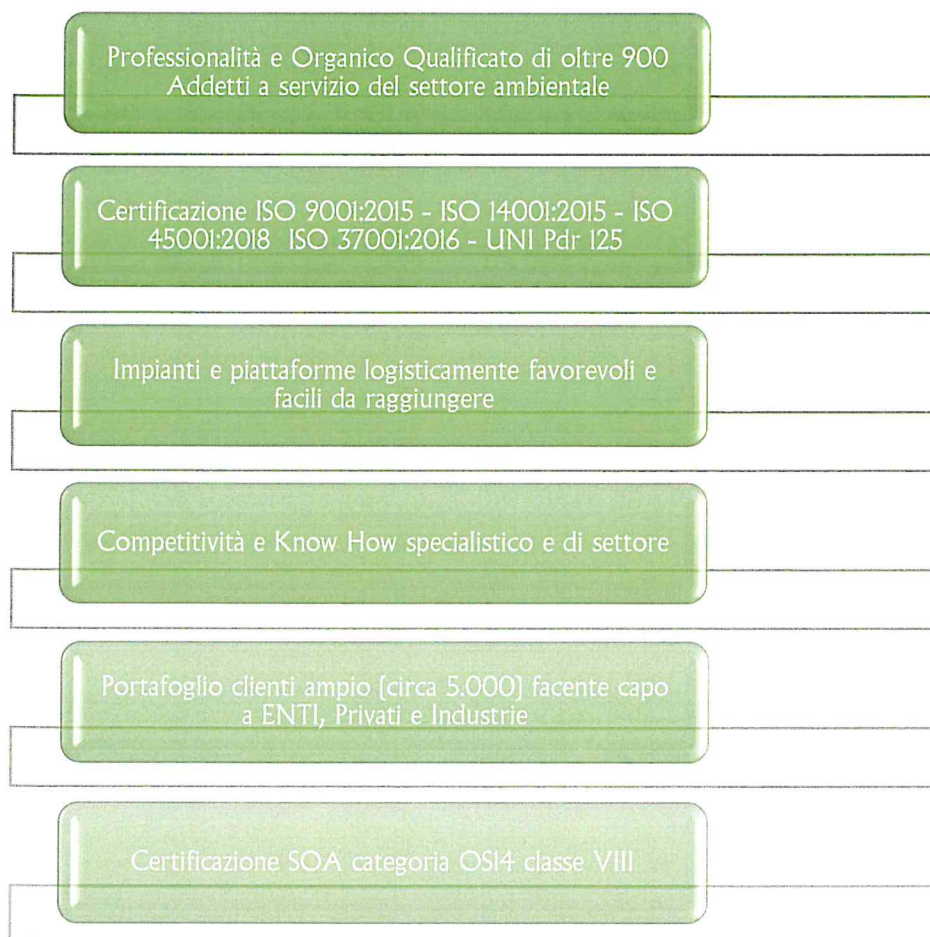
La struttura aziendale è, inoltre, fortemente motivata per la cooperazione con imprese europee ed extra europee operanti nel settore ambientale, con accordi finalizzati allo scambio di know-how.

Grazie all'esperienza consolidata delle sue maestranze, ad un'area commerciale, un'area programmazione e servizi, un'area amministrativa, un'area operativa esterna, si propone come una realtà all'avanguardia nel panorama delle aziende del settore.

ANDAMENTO DEL VOLUME I AFFARI IN MIO DI EURO ANNI 2008/2024



PUNTI DI FORZA



La società risulta regolarmente iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese Esercenti Servizi di Smaltimento dei Rifiuti ed è quindi abilitata ad operare su tutto il territorio nazionale. Inoltre è in possesso di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le categorie sotto indicate:

DESCRIZIONE CATEGORIA	CAT.	CLASSE
Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili	1	B
Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi	4	A
Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	5	C
Intermediazione e commercio dei rifiuti non pericolosi e/o pericolosi, senza detenzione dei rifiuti stessi	8	C
Bonifica di siti	9	C
Attività di bonifica di beni contenenti Amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali edili contenenti amianto legato in matrici cementizie o resinoidi.	10A	C
Attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti (pannelli, coppelle, carte e cartoni, tessili, materiali spruzzati, stucchi, smalti, bitumi, colle, guarnizioni, altri materiali isolanti), contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto.	10B	C

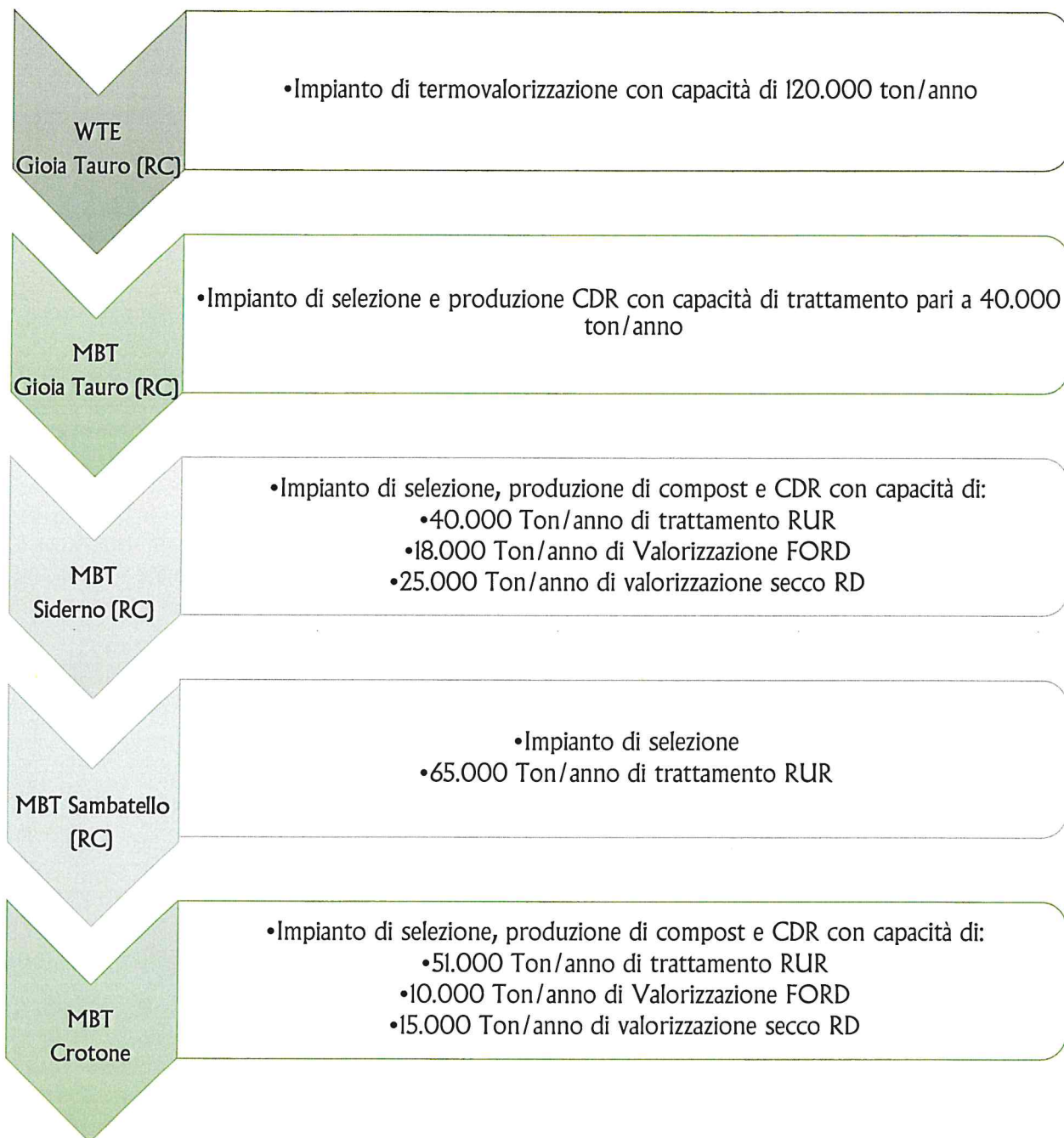
Ecologia Oggi, possiede e gestisce in totale indipendenza e autonomia, gli impianti di seguito specificati:

1. Un impianto di termodistruzione autorizzato dalla Regione Calabria con **Autorizzazione Integrata Ambientale - DDG n. 555 del 02.02.2015**, sita in loc. Frasso Bragò nel comune di Lamezia Terme, per lo smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non, solidi e liquidi, farmaci scaduti, rifiuti di origine sanitaria. L'impianto è completamente automatizzato, consentendo agli operatori di limitare le operazioni manuali al carico dei rifiuti ed alla manutenzione delle attrezzature.
Nella medesima location trova sede un impianto di sanificazione e sterilizzazione di contenitori per rifiuti pericolosi anche a rischio infettivo e sanitari regolarmente autorizzato.
2. Una piattaforma CONAI di recupero e valorizzazione, autorizzata dalla Regione Calabria con **Autorizzazione Integrata Ambientale - DDG n. 6072 del 18/06/2015**, sita in Via Pietro Mennea nel comune di Lamezia Terme. La piattaforma ha rappresentato per l'Ecologia Oggi l'implementazione del sistema della selezione e cernita del rifiuto, al fine di ottimizzare lo smaltimento finale con particolare attenzione al recupero di tutte le tipologie che possono essere riammesse nel ciclo produttivo diventando, nel corso degli anni, un punto

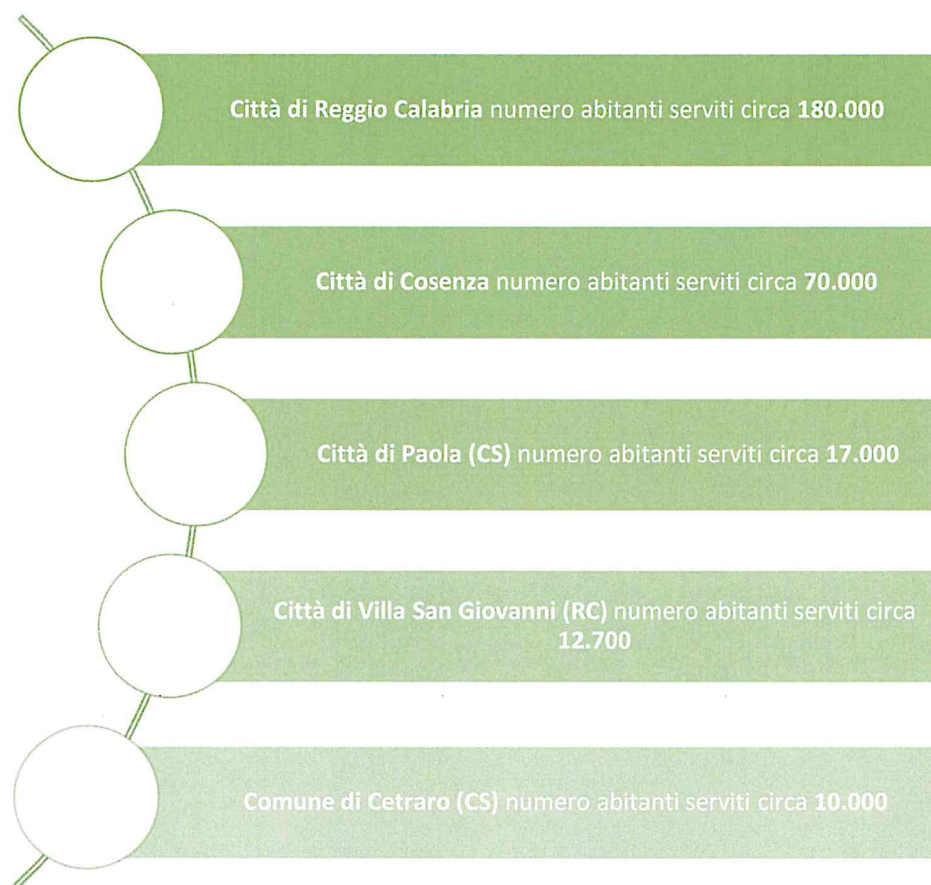
di riferimento strategico per tutti gli Enti Pubblici, compreso singoli cittadini, che hanno tra le loro priorità ambientali la raccolta differenziata.

3. Ecologia Oggi è presente nel punto nevralgico del Mediterraneo, in **Zona ASI Portuale San Ferdinando – Gioia Tauro**, con il Centro polifunzionale di stoccaggio e trattamento rifiuti pericolosi e non pericolosi compresi quelli provenienti dalle navi all'interno dell'area portuale di Gioia Tauro ivi incluso il trattamento di Rifiuti Sanitari Infettivi provenienti da circuito internazionale di natura organica. L'impianto gode di **Autorizzazione Integrata Ambientale n. 11162 del 02/08/2023** e ospita
 - Un impianto di trattamento liquidi provenienti dall'industria fotografica
 - Un centro di trattamento e stoccaggio con capienza di oltre 220 metri cubi di emulsioni complesse
 - Una linea di valorizzazione e separazione trifasica olio-acqua-fanghi dalla capacità di metri cubi 6/h
 - Un centro di sterilizzazione per rifiuti alimentari assimilati ai sanitari e provenienti da bordo nave a vapore combinato con micro-onde dalla capacità di trattamento di 150 kg/h
 - Un centro di evapoconcentrazione per il trattamento di percolati e rifiuti liquidi in genere dalla capacità produttiva di 6 metri cubi/ora.
4. Un impianto di sterilizzazione per rifiuti sanitari infettivi, localizzato all'interno del Presidio "San Marco" di Catania, che tratta esclusivamente i rifiuti sanitari EER 180103* prodotti dalla stessa Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania. L'impianto completamente automatizzato, con capacità di trattamento pari a **540 kg/h**, attualmente è l'unico impianto posto all'interno di una struttura ospedaliera destinato al trattamento dei propri rifiuti prodotti, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale e salvaguardare l'ambiente.
Nella medesima location trova sede un impianto di sanificazione e sterilizzazione di contenitori per rifiuti a rischio infettivo.

Da novembre 2012 Ecologia Oggi S.p.A. vanta in affidamento il servizio di gestione dei rifiuti afferenti al sistema di trattamento RSU Regionale, denominato "Calabria Sud". Gli impianti gestiti alla data di stesura della presente, tali da presentare una potenzialità complessiva di trattamento di circa 380.000 t/anno di RSU+RD sono i seguenti:



Ecologia Oggi svolge servizi integrati di igiene urbana presso i seguenti comuni:



Nel 2023, ha adottato gli standard **GRI** per la rendicontazione **ESG** (*Environmental, Social e Governance*) garantendo così un quadro riconosciuto a livello internazionale che misura i propri impatti e prestazioni in ambito di sostenibilità, redigendo così il Bilancio di sostenibilità approvato ESG.

La Sede legale di Ecologia Oggi S.p.A. è ubicata nel comune di Lamezia Terme (CZ), in via Cassoli n. 18; l'unità operativa è ubicata presso il via degli Oleandri, snc a Cetraro (CS); la sede degli uffici amministrativi è ubicata a Cetraro in via degli Oleandri, snc.

Principi fondamentali:

❖ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL SERVIZIO**

Ecologia Oggi S.p.A. garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato indicato nel contratto di appalto stipulato con il Comune di Cetraro (CS), sia fra le diverse aree territoriali di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

❖ CONTINUITÀ

La nostra Azienda garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio cittadino.

Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti.

Ecologia S.p.A. si impegna costantemente a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

❖ TUTELA DELL'AMBIENTE

Ecologia Oggi S.p.A. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. Per tale motivo si assume ogni sorta di iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

❖ QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- la continuità del servizio
- la tutela dell'ambiente
- la formazione del personale
- le procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- la rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Per garantire un adeguato servizio all'utenza ECOLOGIA OGGI S.p.A. si impegna a:

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi EURO 6, spazzatrici, contenitori, etc.);
- creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi;
- rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

1.5 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi di Ecologia Oggi S.p.A. è coerente con la normativa vigente, in particolare modo:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Art. 2 del D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”;
- Art.11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 in materia di Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59;
- D.lgs. 3 aprile 2006 n.152 Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati; Normativa e pianificazione Regionale applicabile.
- Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani, approvato con deliberazione consiliare n. 12 del 30.06.2011.

2 LA CARTA DEI SERVIZI

2.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione rifiuti urbani e assimilati comprende l'intera vita del rifiuto, a partire dal momento in cui diviene tale per definizione di legge: da quando, cioè, il detentore decide di disfarsene fino a quando incontra il suo destino finale. È dunque costituito non soltanto dalla raccolta e trattamento dei rifiuti e dalle modalità con le quali essi vengono conferiti ma anche dall'informazione relativa alle possibilità del cittadino di conferire correttamente, la sua educazione ed il proficuo interscambio tra quest'ultimo ed il gestore per garantire l'efficienza del servizio, contenere e risolvere situazioni emergenziali.

2.2 IL PATTO TRA GESTORE E CITTADINI

La Carta dei Servizi non si presenta soltanto come una dichiarazione degli impegni assunti dal Gestore, ma costituisce un patto tra detto soggetto e i cittadini fruitori del servizio, che assumono un ruolo attivo nella corretta conduzione dello stesso.

2.3 L'IMPEGNO DEL GESTORE: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il soggetto gestore si impegna a basare l'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti sul rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità, così come garantito per l'erogazione dei servizi di pubblico interesse a livello costituzionale.

È cura del gestore, inoltre, garantire parità di trattamento del servizio prestato tra diverse aree geografiche e fra diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti del sistema infrastrutturale del Comune di Cetraro (CS).

Il soggetto gestore si impegna a lavorare per fornire opportunità alle categorie di utenti potenzialmente fragili (anziani, disabili, utenti appartenenti a fasce sociali deboli):

- rendere *accessibile* il sito web, proponendo contenuti informativi in modalità fruibile da un'ampia gamma di utenti, eliminando i possibili ostacoli derivanti da eventuali disabilità o di tipo tecnologico (obsolescenza tecnologica, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive).

2.4 ELENCO DEI SERVIZI EROGATI

2.4.1 SERVIZIO DI RACCOLTA

Il sistema di raccolta rifiuti proposto è del tipo “porta a porta” (PAP) spinto su tutto il territorio comunale di Cetraro, ovvero con periodico ritiro presso il domicilio delle utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND) delle seguenti frazioni merceologiche:

- **VETRO**
imballaggi primari quali contenitori in vetro, lastre, etc..
- **PLASTICA E METALLI**
imballaggi primari quali contenitori plastica, alluminio, banda stagna e imballaggi secondari in plastica (cellophane, cassette, etc.)

- **CARTA E CARTONE**
carta, cartone, piccoli imballaggi e imballaggi secondari di cartone
- **FRAZIONE ORGANICA**
frazione organica, sfalci e potature
- **RIFIUTI URBANI PERICOLOSI**
rifiuti urbani pericolosi (farmaci, pile, etc.)
- **CARTUCCE E TONER**
Cartucce e toner
- **INDUMENTI USATI**
Indumenti usati
- **RIFIUTI INGOMBRANTI**
rifiuti ingombranti (legnosi e ferrosi), imballaggi voluminosi in legno, cassette di legno, pneumatici
- **RAEE**
rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche(RAEE)
- **OLI ALIMENTARI ESAUSTI**
Oli e grassi alimentari esausti
- **RIFIUTI INDIFFERENZIATI**
Rifiuti indifferenziati (o residuali)

2.4.2 SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADALE

Modalità di realizzazione dei servizi

L'attività di spazzamento è finalizzata ad ottenere l'igiene del territorio urbano. La predetta attività consiste nella pulizia, meccanica e/o manuale da muro a muro (carreggiata ciclabile e auto veicolare, marciapiedi, passaggi pedonali e parcheggi compresi) del suolo pubblico.

In base alla tipologia, alla densità abitativa ed al traffico delle strade dove intervenire, sono stati individuati diversi modelli di intervento:

- Spazzamento manuale;
- Spazzamento meccanizzato.

Spazzamento Manuale

La squadra tipo è composta da n. 2 operatori e da n. 1 motocarro elettrico dotato di vasca ribaltabile da 1 mc. I due operatori sono attrezzati di scopa, paletta, pala e carrellato da 120 Lt. Raggiunta la zona da spazzare, l'operatore/autista del motocarro e l'altro operatore che si sposta a piedi intervengono come di seguito:

- n.1 operatore sulla zona immediatamente a monte del mezzo percorrendo la strada sulla sinistra e provvedendo a spazzare e svuotare tutti i cestini presenti. Percorsi duecento metri, si sposta sul lato destro e spazzando ritorna verso l'automezzo;
- n.1 operatore sulla zona immediatamente a valle del mezzo percorrendo la strada sulla sinistra e provvedendo a spazzare e svuotare tutti i cestini presenti. Percorsi duecento metri, si sposta sul lato destro e spazzando ritorna verso l'automezzo;
- Svuotano i contenitori adibiti alla raccolta dei rifiuti nella vasca dell'autocarro e l'operatore /autista sposta l'autocarro di circa 400 metri, quindi scende e reitera il procedimento.

Il range di produttività di tale squadra per la tipologia di strade presenti sul territorio comunale è di circa 7.000 m per turno lavorativo (dal lunedì al sabato, dalle ore 06:00 alle ore 10:00).

Spazzamento misto meccanizzato + manuale

Tale modello si applica in aree ampie dove si attendono un numero consistente di auto in sosta. Lo spazzamento si effettua con n.1 spazzatrice con n.1 autista che interviene sulla sede viaria non occupata da auto o altro e n. 1 operatore attrezzato, che anticipando la spazzatrice per una distanza non superiore a 100 metri, provvede, con idonee attrezzature, a garantire l'asportazione di ogni tipo di rifiuto presente sui marciapiedi, negli spazi inaccessibili alla macchina quali angoli di cordoli stradali e zone sottostanti eventuali veicoli in sosta, convogliandolo nell'area di operazione delle spazzole. Quanto intercettato dall'operatore manuale viene portato sotto la bocca aspirante della spazzatrice per la rimozione. Il range di produttività di tale modello è di circa 12.000 m per turno (di 4 ore).

Individuazione e misurazione zone d'intervento

Particolare attenzione sarà prestata alla pulizia del centro cittadino e pertanto si provvederà ad articolare il servizio nel seguente modo:

Il servizio di spazzamento del suolo pubblico e stradale sarà eseguito con le seguenti modalità e frequenze:

Spazzamento manuale ed itinerante nel periodo ordinario

Squadra n. 1 (n. 2 operatori e n. 1 motocarro elettrico)

- Piazze e strade principali (Centro Storico, piazza Mercato, Corso San Benedetto, Via

Roma, Via Vito Occhiuzzi, , via Regina Elena, via Cristoforo Colombo] manualmente con frequenza 6/7

- Svuotamento di tutti i cestini presenti, da effettuarsi con frequenza 6/7
- Piazze e strade secondarie con frequenza settimanale
- Strade delle contrade rurali con frequenza quindicinale

Squadra n. 2 (n. 2 operatori e n. 1 motocarro elettrico)

- Piazze e strade principali (piazza San Marco, via Indipendenza, via Amalfi, via Pirrino, Via Stazione, via Marinella) manualmente con frequenza 6/7.
- Svuotamento di tutti i cestini presenti, da effettuarsi con frequenza 6/7
- Piazze e strade secondarie con frequenza settimanale
- Strade delle contrade rurali con frequenza quindicinale

Spazzamento stradale meccanizzato

- Piazze e strade principali (via Carlo Pancaro, via Luigi De Seta, via Donato Faini, via Veneto, via degli Oleandri, via S. Maria di Mare) con frequenza 6/7.
- Svuotamento di tutti i cestini presenti, da effettuarsi con frequenza 6/7
- Piazze e strade secondarie con frequenza settimanale
- Strade delle contrade rurali con frequenza quindicinale

Spazzamento manuale ed itinerante nel periodo straordinario

Spazzamento stradale meccanizzato

- Piazze e strade principali (Lungomare, via Della libertà, Lampezia, Suor Crocifisso Militerni, via Carlo Pancaro, via Luigi De Seta, via Donato Faini, via Veneto, via degli Oleandri, via S. Maria di Mare) con frequenza 6/7.
- Svuotamento di tutti i cestini presenti, da effettuarsi con frequenza 6/7
- Piazze e strade secondarie con frequenza settimanale
- Strade delle contrade rurali con frequenza quindicinale

Pulizia delle aree di mercato, sagre, fiere, manifestazioni e feste

Nelle occasioni di festività e/o manifestazioni di qualsiasi tipo, anche non ricorrenti, immediatamente dopo la conclusione delle stesse, l'Impresa procederà alla raccolta dei rifiuti residuati ed alla pulizia delle aree interessate. La raccolta dei rifiuti sarà eseguita differenziando le diverse frazioni e provvedendo al loro trasporto agli impianti di recupero o smaltimento o al CRC.

Il sito verrà lasciato completamente libero da rifiuti di ogni genere previo spazzamento dell'area. Nelle aree di mercato **settimanale**, o nei luoghi ove si tengono feste annuali ricorrenti o straordinarie, eventi fieristici o altre iniziative pubbliche o private che prevedono la partecipazione di molte persone, l'impresa provvederà, a conclusione delle stesse, alla raccolta dei rifiuti prodotti dagli operatori economici.

Pulizia spiagge libere

- Pulizia giornaliera nel periodo 01 giugno - 01 settembre di tutte le spiagge, ad esclusione delle aree di pertinenza dei lidi e di altre strutture private, ricadenti nel tratto di costa tra il torrente San Tommaso e la Grotta delle Tre Colonne e tra la Grotta dei Rizzi e il torrente Fiumicello con frequenza 7/7.
- Svuotamento di tutti i cestini/trespoli presenti, da effettuarsi con frequenza 7/7

2.4.3 FREQUENZE ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

Raccolta frazione organica periodo invernale [01.09 – 30.06]

La raccolta della frazione organica viene effettuata con frequenza 3/7 presso le utenze domestiche [UD], con frequenza 3/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta frazione organica periodo estivo [01.07 – 31.08]

La raccolta della frazione organica viene effettuata con frequenza 3/7 presso le utenze domestiche [UD], con frequenza 4/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta frazione residua periodo invernale [01.09 – 30.06]

La raccolta della frazione del residuo viene effettuata con frequenza 1/15 presso tutte le utenze domestiche [UD], con frequenza 1/15 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta frazione residua periodo estivo [01.07 – 31.08]

La raccolta della frazione del residuo viene effettuata con frequenza 1/15 presso tutte le utenze domestiche [UD], con frequenza 1/15 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta carta e cartone periodo invernale [01.09 – 30.06]

Per carta si intende la parte di rifiuti domestici composta da carta, giornali, riviste, imballaggi in carta e cartone, contenitori tetrapak.

La raccolta della frazione della carta viene effettuata con frequenza 1/7 presso tutte le utenze domestiche [UD], con frequenza 1/7 presso le utenze non domestiche [UND].

Raccolta carta e cartone periodo estivo [01.07 – 31.08]

La raccolta della frazione della carta viene effettuata con frequenza 1/7 presso tutte le utenze domestiche [UD], con frequenza 2/7 presso le utenze non domestiche [UND].

Raccolta imballaggi in plastica e metalli periodo invernale [01.09 – 30.06]

La raccolta della frazione del multimateriale viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche [UD]; con frequenza 1/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta imballaggi in plastica e metalli periodo estivo [01.07 – 31.08]

La raccolta della frazione del multimateriale viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche [UD]; con frequenza 2/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta vetro periodo invernale [01.09 – 30.06]

La raccolta della frazione del vetro viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche [UD]; con frequenza 1/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta vetro periodo estivo [01.07 – 31.08]

La raccolta della frazione del vetro viene effettuata con frequenza 1/7 presso le utenze domestiche [UD]; con frequenza 2/7 presso tutte le utenze non domestiche [UND].

Raccolta ingombranti, RAEE e sfalci di manutenzione di giardini privati

Per ingombranti si intende quella frazione di rifiuti urbani costituiti da beni di notevoli dimensioni che non possono essere conferiti al servizio ordinario di raccolta, quali: poltrone, divani, armadi, materassi.

Per RAEE si intendono tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (monitor, computer, piccoli elettrodomestici, lampade, condizionatori ecc.).

Per sfalci si intendono i residui della manutenzione del verde da giardini privati. La raccolta dei rifiuti di cui sopra avviene tramite richiesta telefonica di conferimento.

Raccolta toner

La raccolta viene effettuata con frequenza di 1/30 presso tutte le utenze non domestiche (UND), per le utenze domestiche (UD) previsto un sistema di conferimento presso i negozi convenzionati e/o rivenditori autorizzati al ritiro.

Raccolta indumenti dismessi

La raccolta dei rifiuti di cui sopra avviene tramite richiesta telefonica di conferimento e/o presso le postazioni stradali. La raccolta viene effettuata con frequenza di 1/30.

Raccolta oli alimentari esausti

La raccolta dei rifiuti di cui sopra avviene tramite richiesta telefonica di conferimento e/o presso le postazioni stradali. La raccolta viene effettuata con frequenza di 1/30.

Raccolta farmaci scaduti

La raccolta viene effettuata con frequenza di 1/30 per le sole utenze domestiche (UD), con conferimento del rifiuto presso le farmacie, parafarmacie e ambulatori.

Raccolta pile esauste

La raccolta viene effettuata con frequenza di 1/30 presso le utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND), con conferimento presso ogni tabaccaio/ferramenta/rivenditore di materiale elettrico ed elettronico.

Pulizia e raccolta rifiuti aree mercatali

Tali servizi, compresi nell'appalto, comprendono la pulizia e la raccolta dei rifiuti in occasione dei mercati settimanali nonché di altri mercati stagionali o legati a particolari eventi (fiere, mostre, ecc.).

Fiere, sagre, manifestazioni ed eventi assimilabili

In occasione di fiere, sagre, manifestazioni ed eventi è previsto il ritiro dei rifiuti e vengono effettuate le operazioni di pulizia delle aree interessate.

Gestione mini isole ecologiche informatizzate

Sono dislocate su tutto il territorio comunale 4 mini isole ecologiche informatizzate per la raccolta differenziata di varie tipologie di rifiuti. Verifica del riempimento e svuotamento a cura dell'appaltatore.

Lavaggio attrezzature

Il servizio di lavaggio dei contenitori carrellati verrà effettuato a rotazione sull'intero territorio comunale. Le frequenze di lavaggio avverranno come di tabella sottostante.

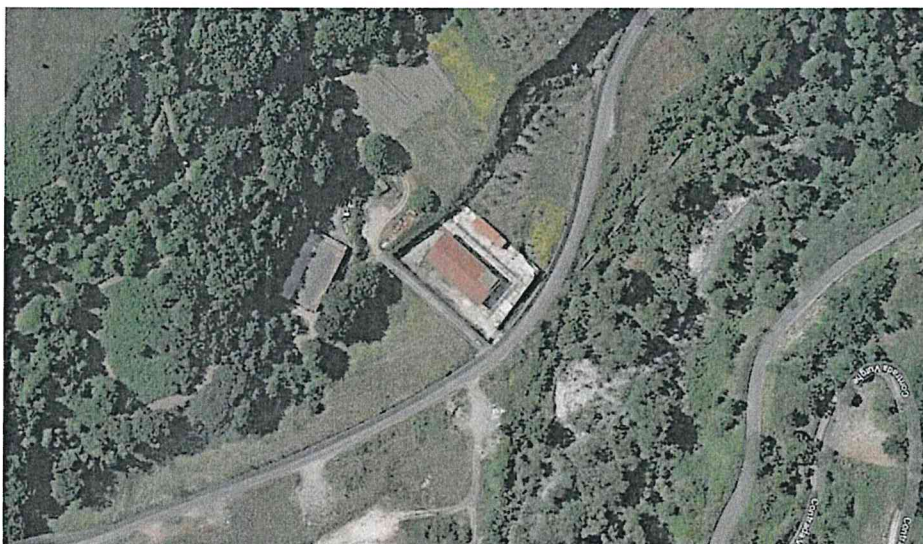
RIFIUTO	Frequenze Lavaggio Contenitori (N°/anno)
	 <i>Bidoni Carrellati</i>
MULTIMATERIALE	3
CARTA	3
FRAZIONE ORGANICA	6 (mesi di Giu-Lug-Ago-Set-Mar-Dic)
INDIFFERENZIATO	6 (mesi di Giu-Lug-Ago-Set-Mar-Dic)
VETRO	3

Ripristino decoro urbano

Il territorio urbano è oggetto di monitoraggio continuo al fine di provvedere al ripristino del decoro urbano e dell'igiene pubblica, anche in caso di episodi di abbandono illegale di rifiuto su area pubblica ad uso pubblico, la cui rimozione dovrà avvenire con squadra apposita.

Gestione Centro di Raccolta Comunale

La gestione di questa infrastruttura avverrà conformemente a quanto previsto dal D.M. 8 Aprile 2008 e s.m.i e dai regolamenti comunali.



Al CRC potranno essere conferiti i rifiuti differenziati di cui al DM 8 aprile 2008 che i singoli utenti riterranno di conferire. Verranno allo scopo posizionati i seguenti contenitori:

- n. 1 container scarrabile a tenuta con apertura rigida da 30 m³ per il conferimento degli **INGOMBRANTI**;
- n. 1 container scarrabile a tenuta con apertura rigida da 30 m³ per il conferimento della frazione **ORGANICA**;
- n. 1 container scarrabile a tenuta con apertura rigida da 30 m³ per il conferimento della frazione **VETRO**;
- n. 1 container scarrabile a tenuta con apertura rigida da 30 m³ per il conferimento del **MULTIMATERIALE**;
- n. 1 container scarrabile a tenuta con apertura rigida da 30 m³ per il conferimento degli **SFALCI E POTATURE**;
- n. 1 compattatori scarrabili a cassetto a tenuta da 20 m³ per il conferimento degli imballaggi in **PLASTICA**;
- n. 1 compattatore scarrabile a cassetto a tenuta da 25 m³ per il conferimento della **CARTA**;
- n. 1 compattatore scarrabile a cassetto a tenuta da 25 m³ per il conferimento della **RUR**;
- Contenitori stazionari e mobili per il conferimento dei RAEE per come previsto dai raggruppamenti da R1 a R5 di cui all'Allegato 1 del Dm 185/2007 (CER 200135 – CER 200136);
- 1 contenitore da 500 litri per ciascuno dei seguenti rifiuti: oli vegetali, oli minerali;
- 1 contenitore con idonea capacità per ciascuno dei seguenti rifiuti: accumulatori al piombo, pile e batterie, farmaci e siringhe, contenitori di prodotti etichettati T/F, toner;
- 1 contenitore per gli indumenti usati.

Al fine di facilitare l'accesso alla struttura ed il corretto conferimento dell'utenza, come prescritto dalle norme vigenti, verrà installato uno specifico sistema di cartellonistica.

Un cartello posto nei pressi dell'accesso per l'utenza o comunque in posizione di grande visibilità, riporterà le seguenti informazioni:

- dicitura di identificazione dell'area;
- nome della società;
- nome del comune;
- giornate ed orari di apertura al pubblico;
- tipologie di rifiuti conferibili;
- norme di comportamento.

I contenitori e le aree di raccolta saranno corredati da cartellonistica esplicativa riportante le tipologie di rifiuti ammessi, in modo da facilitare il corretto conferimento delle diverse frazioni omogenee da parte degli utenti. Tali aree saranno contrassegnate da tabelle, ben visibili per dimensioni e collocazione, indicanti le norme per il comportamento per la manipolazione dei rifiuti e per il contenimento dei rischi per la salute dell'uomo e per l'ambiente e riportanti i codici CER, lo stato fisico e la pericolosità dei rifiuti stoccati.

L'area del CRC sarà mantenuta pulita e priva di qualsiasi rifiuto a terra.

Il trasporto e lo svuotamento dei contenitori avverrà mediante idonei mezzi, ogni qualvolta gli stessi risulteranno pieni, ad esclusione di quelli per la raccolta dei RAEE che verranno svuotati a cura del CdC RAEE previo opportuno preavviso.

Le operazioni di conferimento dei rifiuti al centro e l'allontanamento degli stessi presso idonei

impianti di destinazione finale saranno effettuate in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente di cui all'art. 198 del D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i.

Nello specifico ogni rifiuto in uscita dal CRC sarà accompagnato dal formulario di identificazione debitamente compilato dal trasportatore e registrato dall'impresa su apposito registro di carico e scarico.

L'accesso al CRC è consentito a:

- utenze domestiche: cittadini residenti o domiciliati nel Comune; utenti non residenti ma detentori di utenze domestiche ubicate nel territorio comunale;
- utenze non domestiche: attività commerciali, direzionali, di servizio e produttive aventi sede o unità locali nel Comune, limitatamente alla parte di rifiuti da esse prodotti che risultino assimilati secondo la vigente normativa.

L'accesso all'utenza è consentito solo durante i giorni e gli orari di apertura del centro esclusivamente al fine di effettuare le operazioni di conferimento; tali orari saranno esposti su apposita cartellonistica, posta in ingresso al CRC

Orario di apertura del CRC – Periodo Invernale				
	Mattina		Pomeriggio	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	09:00	12:00	—	
Giovedì	09:00	12:00		

Orario di apertura del CRC – Periodo Estivo				
	Mattina		Pomeriggio	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	09:00	12:00		
Giovedì	09:00	12:00	14:00	16:00

L'attività al Centro di Raccolta viene espletata dotando il centro di adeguata infrastruttura hardware e software. L'hardware consiste in un POS, ovvero un PC all-in-one touch screen con stampante termica integrata, collegato ad un terminale peso e ad una piattaforma di pesatura.

Sul POS è installato il software CCR Plus. Tale soluzione è finalizzata a ridurre al minimo l'errore umano nella compilazione dei documenti obbligatori per legge e registrare i conferimenti delle utenze alla stregua di quanto viene fatto nella raccolta porta a porta, consentendo la raccolta di dati organici e non parziali per finalità di tariffazione e implementazione di sistemi incentivanti.

La pesatura avviene in maniera conforme alle direttive di riferimento:

- **Piattaforma di pesatura** per pesare i rifiuti conforme alla direttiva 2009/23/CEE;
- **Terminale Peso** per la visualizzazione della pesata tramite display digitale, memorizzazione conforme alla direttiva 90/384 CEE e gestione della tara.

Copia dei dati relativi ai conferimenti sono trasmessi in automatico al Main System durante il processo di registrazione. Attraverso il Main System vengono gestite:

- le anagrafiche delle utenze che hanno diritto a conferire presso il Centro di Raccolta;
- i codici CER dei rifiuti che possono essere conferiti.

Il cittadino che si reca al Centro di Raccolta presenta la Tessera Sanitaria o la Carta Regionale dei Servizi dell'Utenza iscritta a ruolo TARI con riportato il codice fiscale: il software consente il riconoscimento dell'utenza richiamando i dati della banca dati.

The screenshot shows the 'CCR Plus Conferimento Utenza Domestica' interface. It features input fields for 'Codice Tessera/Kit' (10049), 'Codice Fiscale' (RSSMRO88A12G812R), and personal details (Name: MARIO, Surname: ROSSI, Address: VIA/PIAZZA MATERA, CIVICO 10, Comune: MATERA, CAP: 75100). A dropdown menu for 'Tipologia Rifiuto' is set to '200110 Abiti', with a weight of '15.5' kg displayed. A table titled 'Lista Conferimenti' shows the same entry. Buttons for 'Aggiungi a Lista Conferimenti', 'Elimina Selezionato', 'Salva e Stampa Ricevuta', and 'Indietro' are visible. The footer indicates the date '20 ottobre 2017' and time '16:50:36'.



Con la gestione informatizzata del centro attraverso CCR PLUS si procede a:

- ricercare l'utenza nel database attraverso la lettura del codice tessera mediante lettore;
- tracciare il/i conferimento/i attraverso un'unica procedura;
- definire una logica di premialità e associare in automatico un punteggio ad ogni conferimento (se previsto nel regolamento);
- rilasciare la stampa di una ricevuta con il dettaglio del conferimento e l'eventuale punteggio accumulato;
- tracciare operazioni di scarico dei rifiuti dal Centro di Raccolta verso gli impianti;
- stampare gli allegati 1A e 1B, il formulario e il registro di carico e scarico previsti per legge; l'allegato 1A viene automaticamente compilato e generato dal software nel momento in cui vi è il conferimento di un qualsiasi rifiuto da parte di un'Utenza Non Domestica; l'allegato 1B viene automaticamente compilato e generato dal software ogni qualvolta che vi è uno scarico di un rifiuto dal centro verso l'impianto.

INNOVAMBIENTE		CCR Plus		Registro di Carico e Scarico	
Caratteristiche del Rifiuto		Quantità	Luogo di prod. e Attiv. di prov.		Annotazioni
Scarico: ☒	(a) C.E.R. : 080318	Kg: 5.0			
Carico: ☐	(b) Descrizione : Cartucce toner esaurite	Lt:			
Del: 04-10-2017					
Nr. : 1/2017					
Formulario					
Nr. :					
Del:					
Rif. oper. di carico n. : 101	(c) Stato Fisico:		Intermediario / commerciante		
	Solido pulverulento ☒		Denominazione		Data inizio trasporto
	Solido non pulverulento ☐		Innova		
	Fangoso Palabile ☐				
	Liquido ☐		Sede		Data fine trasporto
	(d) Classi di pericolosità:		Matera		
	HP1 ☒ HP4 ☒ HP7 ☐ HP10 ☐ HP13 ☐		C.F. : INNMTR10102017		
	HP2 ☐ HP5 ☐ HP8 ☐ HP11 ☐ HP14 ☐		Iscrizione Albo N.		
	HP3 ☐ HP6 ☐ HP9 ☐ HP12 ☐ HP15 ☐		01012010		
	(e) Rifiuto destinato a:				
	☒ Smaltimento Cod. D1				
	☐ Recupero Cod.				
Azzera		Continua			

CCR PLUS memorizza e mette in correlazione tutti i rifiuti in entrata e in uscita dal Centro di Raccolta consentendo un controllo della giacenza: a seconda del quantitativo di rifiuto conferito, è possibile visualizzare in ogni momento la giacenza residua di ogni tipologia di rifiuto, oltre a monitorare il periodo stesso di giacenza, al fine di rispettare le normative che regolano la massima permanenza temporale del rifiuto nel centro. CCR Plus è integrabile con sistemi di controllo accessi.

2.4.4 FORNITURE

L'analisi degli usi e l'esperienza della Ecologia Oggi nel settore oggetto di gara, ha consentito nel corso degli anni di individuare delle criticità che impattano sulla massimizzazione dei risultati relativi alle azioni di raccolta e conferimento poste in essere dalle utenze domestiche e non domestiche.

Tali studi, supportati da dati statistici reperiti con questionari e interviste dal team di progettazione della Ecologia Oggi, evidenziano come in ambito domestico gli spazi e la funzionalità degli strumenti e delle attrezzature rappresentino variabili critiche altamente correlate ai quantitativi di conferimento ed alla stessa qualità dell'intercettato.

Per i colori si fa riferimento al rispetto di quanto previsto dai documenti di gara, si manifesta la disponibilità ad attuare quanto incentivato da -CONAI sulla comunicazione che evidenzia in particolare colori RAL e colori PANTONE specifici:

COLORE ATTREZZATURA	RIFIUTO RACCOLTO
GRIGIO (RAL 7024 – PANTONE 432 C)	Indifferenziato
BLU (RAL 5017 – PANTONE 2945)	Imballaggi Carta/Cartone
GIALLO (RAL 1018 – PANTONE 74504 C)	Imballaggi in Plastica
VERDE (RAL 6001 – PANTONE 371 C)	Imballaggi in Vetro
TURCHESE (RAL 6034 – PANTONE 563 C)	Imballaggi in Metalli
MARRONE	Frazione Organica
BIANCO CON +	Farmaci Scaduti
ROSSO	T e/o F, Pile
ARANCIONE	Indumenti Usati

Per le raccolte multimateriale prevale la logica del materiale prevalente in volume. Per quanto riguarda la raccolta multimateriale leggera, ad esempio, è suggerito il colore della raccolta della plastica [GIALLO].

Quadro riepilogativo delle dotazioni e delle attrezzature con dettaglio dei quantitativi previsti

Attrezzature	Q.tà
Secchiello 20 lt. fraz. Organica (marrone)	6014
Secchiello 240 lt. fraz. Organica	310
Composter	100
Secchiello 40 lt. Carta	5914
Carrellato 240 lt. Carta	210
Eco Box per carta	100
Roll Container	100
Secchiello 40 lt. Fraz. Residua	6014
Carrellato 240 lt. Fraz. Residua	310
Secchiello 40 lt. Multimateriale	6014
Carrellato 240 lt. Multimateriale	310
Secchiello 40 lt. Vetro	6014
Carrellato 240 lt. Vetro	310
Carrellato 240 lt. Spazz. Stradale	20
Contentitore per pile da banco	20
Contentitore per farmaci da banco	10
Contentitore per pile	10
Contentitore per farmaci	10
Contentitore per abiti usati	1
Contentitori T/F	10
Eco Box Per toner	40
Contentitori per cimiteriali	100
Cisterne per oli esausti vegetali da 500 lt	1
Cisterne per oli minerali da 200 lt	1
Contentitori vari CdR	5
Scarrabili da 20 mc	1
Scarrabili da 30 mc	4
Cassone per pressa da 25 mc	1
Fototrappole	4

2.4.5 PARCO AUTOMEZZI

Tutto il parco automezzi che sarà utilizzato dalla Ecologia Oggi in pendenza di espletamento dei servizi presenta motorizzazioni **EURO 6 – Elettrico - Ibrido**. Tutti i percorsi di raccolta e trasporto sono definiti con modelli informatizzati di logistica evoluta per ottimizzazione dei carichi, riduzione dei livelli di produzione di CO2 e minimizzazione dei percorsi nel rispetto dei tempi e delle distanze da percorrere

Elenco automezzi utilizzati per l'espletamento del servizio.

Tipo	Totale ore/anno	Classe EURO	Emissioni Acustiche
VEM - Ionelettric	2.496	Elettrico	DPCM 01.03.91 e ss.mm.ii.
Fuso Canter EURO 6 – Vasca Nextra VRP55 da [5 mc]	1.424	EURO 6	
Fuso Canter EURO 6 – Costipatore Farid MKI-5 (5mc)	16.874	EURO 6	
Isuzu P75 EURO 6 – Costipatore Farid MKI-7 (7mc)		EURO 6	
Autocarro scarrabile IVECO AT260S48 Y/PS - EURO 6	1.872	EURO 6	
Autocarro ribaltabile - Fuso Canter EURO 6 – Attrezzatura Verriello	200	EURO 6	
Lavacassonetti - Isuzu NPR75 EURO 6 – Farid CW-RL	48	EURO 6	
Furgone Iveco Daily da 35q – EURO 6	152	EURO 6	
Spazzatrice Dulevo D3 EURO 6C [3 mc]	1.248	EURO 6	
Fiat Panda		Ibrido	

2.4.6 IL GESTORE DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE

Il gestore del servizio si impegna, sulla base dei principi di efficienza ed efficacia rivolti al miglioramento continuo, con soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali, a garantire standard di qualità che comprendono:

- igiene del territorio, ottenuta tramite lavaggio e sanificazione programmati in base alle esigenze territoriali e stagionali;
- controllo, modifica e ripristino dei contenitori forniti all'utenza, sulla base di controlli periodici e segnalazioni da parte dei cittadini;
- interventi in emergenza: il gestore si incarica di rispondere prontamente alle situazioni emergenziali di pericolo ambientale per abbandono rifiuti, incidenti stradali, eventi straordinari secondo le modalità fissate dal contratto di servizio;
- puntualità nella risposta alle richieste e agli appuntamenti concordati con gli utenti all'interno della fascia di puntualità concordata e fissata in un numero prefissato di ore;
- continuità del servizio: dovrà essere garantita, per quanto possibile, riducendo al minimo i tempi degli eventuali disservizi;
- educazione: il gestore si impegna a fornire un'adeguata informazione all'utenza sui servizi disponibili, il corretto comportamento da tenere e le finalità del servizio, in modo da promuovere il coinvolgimento attivo dell'utenza. Oltre a ciò, effettua attività di promozione della cultura dei servizi pubblici, il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

2.5 COMUNICAZIONI AD ECOLOGIA OGGI SPA - LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Ecologia Oggi S.P.A. gestore del Servizio della Raccolta Differenziata “porta a porta” nella Città di Cetraro, con l'intento di essere più vicina agli utenti, offre un servizio quotidiano di comunicazione con i cittadini attraverso diversi canali.

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi, formulando un reclamo ad Ecologia Oggi Spa attraverso i canali opportuni, in primis attraverso il “Servizio Clienti”, telefonando al numero verde 800.055008. Il cittadino/utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso utili per la verifica del disservizio e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dall'azienda.

Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Servizio Clienti e nella risposta Ecologia Oggi Spa indicherà all'utente consumatore non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento. All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e se la complessità del reclamo non consentirà il rispetto dei tempi prefissati.

Sulla base del principio di trasparenza, il Gestore si impegna:

1. a mantenere un portale internet ad alta accessibilità ed interattività, dove reperire informazioni sui servizi offerti, Carta dei Servizi e regolamenti;
2. a curare i rapporti con il Comune di Cetraro, in un interscambio costruttivo e di reciproco beneficio, volto a garantire le migliori condizioni di servizio e rispondenza dello stesso alle esigenze delle utenze e comunità;
3. a promuovere iniziative rivolte al miglioramento continuo degli aspetti di trasparenza e semplificazione nell'accesso ai servizi, collaborando con il Comune di Cetraro;
4. ad utilizzare diversi mezzi di informazioni, tra cui, avvisi ed opuscoli, allo scopo di garantire la più ampia informazione sulla raccolta differenziata;
5. a garantire la corrispondenza tra i servizi erogati e gli standard fissati: per fare ciò, si impegna, altresì, a dare pubblicità degli esiti di dette verifiche;
6. ad adottare, in ogni sua comunicazione e nei rapporti con l'utenza, un linguaggio semplice e comprensibile;
7. a basare i rapporti con l'utenza sulla cortesia ed il rispetto e la cui efficacia e rispondenza alle esigenze dell'utente dovrà essere verificata attraverso sondaggi a campione, questionari valutativi e interviste. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003.

2.5 SPORTELLO INFORMATIVO

Presso lo sportello informativo (via degli Oleandri, snc a Cetraro) tutti i cittadini potranno ritirare materiale di consumo (sacchetti, mastelli, etc.).

Lo sportello, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00-13:00 e dalle ore 15:00-18:00 il sabato ore 9:00-12:00; rappresenta inoltre, un punto di informazione per i rapporti con gli utenti.

2.6 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

I cittadini sono chiamati a collaborare al corretto funzionamento del servizio di gestione rifiuti attraverso il rispetto dei regolamenti comunali, rivolti ad applicare nella pratica i dettami del senso civico e spirito collaborativo che li ha ispirati. In sintesi, ai cittadini è richiesto:

- adottare e mantenere comportamenti rispettosi dell'ambiente;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti dotati di imballaggio;
- effettuare correttamente la raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi;
- effettuare il conferimento di questi ultimi presso il Centro di Raccolta;
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/ sacchi per la raccolta o, dove possibile, ai Centri di Raccolta;
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi indicati da calendario, avendo cura di non lasciare i sacchi ad occupare troppo a lungo gli spazi pubblici;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta periodici rivolti alla liberazione delle strade per lo spazzamento notturno (ove previsti e comunicati all'utenza);
- affrontare le uscite con gli animali domestici muniti di sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni da conferire entro i cestini portarifiuti;
- utilizzare i cestini stradali soltanto per i piccoli rifiuti e occasionalmente;
- in caso di nevicate preoccuparsi di rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione;
- segnalare prontamente situazioni emergenziali o disservizi che vengano eventualmente a crearsi;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli ai Centri di Raccolta o in alternativa utilizzare il servizio a domicilio in seguito meglio dettagliato.

3 L'APPLICAZIONE DELLA CARTA

3.1 VALIDITÀ DELLA CARTA DI SERVIZIO

La Carta dei Servizi qui presentata ha una validità di 12 mesi. Le eventuali revisioni saranno comunicate attraverso i canali di comunicazione del Comune e del Gestore.

3.2 STANDARD DI QUALITÀ ED AMBIENTALI

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli indicatori identificati a livello regionale per la valutazione della qualità del servizio possono essere sintetizzati come nelle tabelle seguenti.

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Continuità e regolarità dell'erogazione	Continuità e servizio di emergenza	Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare. Standard garantito Servizio continuo, a meno di cause di forza maggiore. Lo sciopero viene disciplinato in base alla Legge 146/90.
2	Continuità e regolarità dell'erogazione	Tempi di preavviso per interventi programmati	Standard garantito L'avviso di interruzioni programmate del servizio.
3	Continuità e regolarità dell'erogazione		Per quanto riguarda servizi specifici di: - asporto delle siringhe potenzialmente infette; - rimozione carcasse animali, trasporto e lo smaltimento delle carcasse ai sensi del regolamento CE 10639/2009 e del regolamento UE 142/2011 - Rimozione rifiuti delle deiezioni canine negli sgambatoi / dogpark e aree verdi presenti nel territorio comunale

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
4	Valutazione della qualità del servizio	Attività monitoraggio del Servizio	Attività di monitoraggio del Servizio che prevende la somministrazione di un questionario ai cittadini, che permetterà di attuare un'indagine sulle conoscenze sulla tematica della differenziata e sull'andamento della campagna di comunicazione, raccogliendo anche critiche costruttive e suggerimenti. I dati raccolti verranno elaborati per monitorare il gradimento delle iniziative e per intervenire tempestivamente per risolvere situazioni di criticità.
5	Completezza e accessibilità all'informazione	Informazione all'utenza	Il gestore: - informa l'utente sulle quantità raccolte, - rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, - informa sulle procedure nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante, - informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità, - si impegna ad effettuare analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti e ne comunica i risultati
6	Livelli minimi dei servizi		Il Gestore garantisce i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente, per assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e Gestori.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Modalità del servizio raccolta	Aspetti gestionali	L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.
2	Modalità del servizio RD	Raccolte differenziate	Il piano di gestione delle raccolte differenziate viene esplicitato e presentato ai cittadini (necessario calendario di riferimento); deve infatti coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.
3	Frequenze di raccolta	Raccolta porta a porta	Il Gestore assicura una frequenza di raccolta differenziata per tipologia di utenza e territorio in coerenza al capitolato d'appalto stipulato con il Comune.
4	Modalità del servizio pulizia suolo	Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico	Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti dal Gestore in accordo con il Comune. Rientrano nell'attività la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, svuotamento cestini gettacarte, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, ecc. Il servizio viene organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
5	Controllo e ripristino funzionalità contenitori	Aspetti gestionali	Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente e assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati.
6	Scostamento tra servizio reso e programmato	Ripristini	Il Gestore garantisce l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma.
7	Crisi impiantistica	Piano Emergenza	In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso al Comune di Cetraro

3.3 CONTATTO CON L'UTENZA

L'elemento di interscambio con l'utenza guida l'attività del Gestore, che deve essere rivolta al suo miglioramento continuo.

La valutazione della qualità del servizio è, infatti, uno degli elementi di maggiore importanza nel rapporto con l'utenza. Tale valutazione discende dal confronto con gli standard proposti dal Gestore e la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di raccolta e gestione rifiuti, i servizi accessori e complementari.

I canali di contatto tra Gestore e Utente si articolano negli sportelli, il numero verde 800.055008 oppure il numero 366 6617596 la corrispondenza, i servizi online. In base al principio di equità, il Gestore è tenuto a rapportarsi in modo adeguato con gli utenti a particolare fragilità: l'accessibilità a sportelli e servizi telefonici e online deve essere garantita ad utenti disabili e anziani, a ridotte capacità motorie, sensoriali o cognitive, non soltanto in termini di possibilità, ma anche di effettiva utilizzabilità ed efficacia, con controllo dei tempi di attesa e verifica della comprensione delle informazioni.

3.4 SERVIZI, COME E QUANDO

Calendari per le diverse utenze e zone di raccolta

ORGANICO

COSA SÌ
Scurti di cucina, avanzi di cibo e frutta, alimenti avanzi, fangoli di carta unt, cenari vuoti, piccole portate di fiori, piante, sfalci d'erba, foglie

COSA NO
Pannolini e pannolini, assorbenti, stracci, spugne, gomme da masticare, cicche di sigaretta

**LUNEDÌ
GIOVEDÌ
SABATO**

"E' prevista la fornitura dei sacchetti biodegradabili per la sola frazione organica"



CARTA, CARTONE E CARTONCINO

COSA SÌ
Giornali, riviste, quaderni, scatole e imballaggi in carta e cartoncino, sacchetti di carta, carta da pacchi pulita, cartoni per bevande e prodotti alimentari (latte, vino, succhi, ecc.), fotocopie e fogli vari

COSA NO
Tutti i materiali non cellulotici, i conservatori di prodotti pericolosi, carta sintetica, ogni tipo di carta, cartone e cartoncino che sia stato sporcato (ad esempio carte oleate, carte e cartone unt e fazzoletti di carta usati), carta plastificata

MERCOLEDÌ

* Separare ed appiattare gli imballaggi



PLASTICA METALLI

COSA SÌ
Imballaggi in plastica, flaconi in plastica, flaconi per detersivi, piatti e bicchieri monouso, buste, vaschette, pellicole in plastica e vasetti per lo yogurt, imballaggi in metallo, scatole, lattine per bevande, fogli di alluminio, bombole spray e rubetti, vaschette e contenitori metallici

COSA NO
In genere tutto ciò che non è imballaggio, giocattoli rotti, oggetti in plastica, posate in plastica, oggetti in gomma, tubi in plastica e metallo, pentole

MARTEDÌ

* Separare e schiacciare gli imballaggi



VETRO

COSA SÌ
Imballaggi in vetro, bottiglie, contenitori, lami (oli, vini e vasetti), flaconi

COSA NO
Lampadine e lampade a neon, lamine di vetro, cristalli vari, cristalli auto e specchi, oggetti in ceramica, porcellana, terracotta, pirotte, damigiane e altri oggetti ingombranti

MERCOLEDÌ

* Separare gli imballaggi



RESIDUO

COSA SÌ
Pannolini e pannolini, assorbenti, stracci sporchi, spugne, spazzolini, oggetti in gomma, posate monouso, cicche di sigaretta, carta plastificata, lampadine, musicassette, VHS, carte carbone, cocci di ceramica, porcellane e terracotta

COSA NO
Tutti i materiali separabili e riciclabili (organici, plastici e metalli, carta, cartone e cartoncino, vetro), rifiuti su beni pericolosi, ingombranti

VENERDÌ

* Ridurre il più possibile il volume dei rifiuti



INGOMBRANTI E RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)

Ingombranti: mobili, armadi, sedie, tavoli, poltrone, divani, materassi, specchi, reti per letto, grosse lenzuola

RAEE: frigoriferi, condizionatori d'aria, lavastoviglie, lavatrici, televisori, monitor, pc, stampanti, cellulari, ventilatori, neon e lampade a risparmio energetico

Prenotare il ritiro gratuito (massimo tre pezzi per volta) telefonando al:

800 055 008



PILE E FARMACI

Per il conferimento di pile e farmaci utilizzare gli appositi contenitori presso i rivenditori



INDUMENTI E BENI USATI

Gli indumenti e i beni usati (in buona stato) possono essere conferiti negli appositi contenitori stradali installati dalle associazioni di volontariato



PER INFORMAZIONI

**NUMERO VERDE
800 055 008**

4 GLOSSARIO

Raccolta: comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

Raccolta "porta a porta": metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività), mediante l'utilizzo di sacchetti, contenitori, bidoncini ad uso esclusivo delle singole utenze.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Rifiuto secco residuo: tutte le frazioni di rifiuto non separabili e riciclabili destinate allo smaltimento (discarica o inceneritore).

Rifiuto secco riciclabile: rifiuti a basso tasso di umidità, comprendenti tutte le frazioni passibili di recupero, riciclaggio e riutilizzo (carta e cartone e imballaggi di carta e cartone, plastica e imballaggi in plastica, vetro e imballaggi in vetro, metallo e imballaggi in metallo).

Rifiuto umido: tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

Carta congiunta: si intende la parte di rifiuti domestici composta da carta, giornali, riviste, imballaggi in carta e cartone, contenitori tetrapak.

Rifiuto verde: definisce gli scarti vegetali derivanti dai lavori di sfalcio dell'erba, della pulizia e della potatura di piante (ramaglie).

Utenti Domestici (UD): tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

Utenti Non Domestici (UND): tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.