



ALLEGATO F

**REPUBBLICA ITALIANA**  
**REGIONE SICILIANA**  
**CITTÀ DI SALEMI**

**Libero Consorzio Comunale di Trapani**

**A.R.O. COMUNE DI SALEMI all'interno dell'A.T.O. n. 18 TRAPANI PROVINCIA SUD**

**SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E  
TRASPORTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI ED  
ASSIMILABILI**

**SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI**  
**(CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA)**

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Normativa di riferimento.....	3
4. Dati territoriali di riferimento.....	5
5. Principi fondamentali .....	6
6. Standard di qualità dei servizi .....	8
6.1. Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza .....	8
6.2. Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto .....	9
6.3 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR) .....	14
7. Centro storico .....	15
8. Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata .....	17
9. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto .....	18
10. Servizio di spazzamento e di igiene urbana .....	18
11. Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso.....	19
12. Pronto intervento .....	19
13. Forme risarcitorie in caso di mancato svolgimento del servizio .....	19
14. Monitoraggio .....	20

## 1. Premessa

Il presente elaborato rappresenta lo schema di **Carta dei Servizi** relativa ai servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili che si intendono eseguire presso il Comuni di Salemi.

La Carta dei Servizi individua le modalità esecutive e gli standard qualitativi che avranno piena attuazione ed implementazione e nell'esecuzione dei servizi da parte del gestore aggiudicatario dell'appalto, e che garantiranno una corretta gestione del ciclo dei rifiuti.

Essa si configura come uno strumento di monitoraggio a disposizione dei cittadini, mirante alla creazione di un'interazione sinergica tra l'ARO, il soggetto gestore ed i cittadini stessi, con il fine di giungere ad un'organizzazione dei servizi di igiene urbana condivisa e partecipata.

## 2. Normativa di riferimento

Il presente documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia.

Nel 2010 in Sicilia viene adottata la Legge Regionale 8 aprile 2010, n. 9 recante la "gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati" con cui si disciplina la gestione integrata dei rifiuti e la messa in sicurezza, la bonifica, il ripristino ambientale dei siti inquinati, nel rispetto della salvaguardia e tutela della salute pubblica, dei valori naturali, ambientali e paesaggistici, in maniera coordinata con le disposizioni del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche ed integrazioni, in attuazione delle direttive comunitarie in materia di rifiuti.

Con l'articolo 1 comma 2 della l.r. n. 3/2013, concernente la gestione integrata dei rifiuti, è stato introdotto all'articolo 5 della l.r. n. 9/2010 il comma 2 ter che ha stabilito che i Comuni, in forma singola o associata e senza oneri aggiuntivi per la finanza pubblica possono procedere all'organizzazione ed alla gestione del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti. Con successiva circolare n. 221 dell'1 febbraio 2013, l'Assessorato all'energia, ha emanato la Direttiva n. 1/2013 che, al punto 1, ha inteso definire gli A.R.O. quali aree di raccolta ottimale al fine di consentire una differenziazione dei servizi finalizzata all'efficienza gestionale all'interno degli ambiti territoriali ottimali (A.T.O.) per la erogazione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti.

L'articolo 9 definisce i criteri del piano regionale di gestione dei rifiuti e modifica i livelli minimi di raccolta differenziata previste all'art. 205 del D.L. 152/06, nei seguenti:

Anno 2010 R.d. 20 per cento, recupero materia 15 per cento;

Anno 2012 R.d. 40 per cento, recupero materia 30 per cento;

Anno 2015 R.d. 65 per cento, recupero materia 50 per cento.

Il Presente schema di carta di qualità dei servizi è stato redatto in conformità all'accordo del 26.09.2013, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del D.Lgs. 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, pubblicato sulla GURI SO 29.10.2013 n. 254, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni offerte, indicando le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Il presente Schema tipo di Carta dei Servizi, contiene quindi specifici modelli organizzativi dei servizi, che rappresentano gli standard tecnici per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato, nel caso specifico con riferimento alle fasi di spazzamento, raccolta e trasporto.

Gli **standard minimi** contenuti nel documento sono stati definiti nel rispetto di quanto previsto dal piano d'intervento approvato con decreto D.D.G. n. 437 del 13/04/2015. Per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto, ovvero:

- a) *Lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l'Organo di governo riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;*
- b) *A tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati per l'organico, la carta/cartone, il vetro, plastica e metalli;*
- c) *Il servizio di raccolta dell'organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità d'intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;*
- d) *Il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell'organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa.*

### **3. Presentazione dell'A.R.O.**

La delimitazione dell'A.R.O. Salemi è stata effettuata con deliberazione della Commissione Straordinaria con i Poteri del Consiglio Comunale di Salemi n. 23 del 27/08/2013, tenuto conto dei criteri di cui all'art. 8 delle linee Guida sui Piani d'Ambito, così come previsto dalla Direttiva in materia di gestione integrata dei rifiuti n. 1290 del 23 maggio 2013 n. 2/2013 dell'Assessorato regionale dell'Energia e dei servizi di Pubblica Utilità.

In particolare si è tenuto conto della popolazione, della densità abitativa, delle caratteristiche morfologiche ed urbanistiche, delle caratteristiche delle attività commerciali e terziarie, della logistica dei flussi di conferimento agli impianti intermedi.

Il fine è quello della gestione unitaria dei servizi di igiene urbana con gli stessi sistemi di raccolta e metodologie che, oltre a garantire alti livelli di gestione dei servizi nel rispetto delle normative vigenti, permette ai rispettivi Comuni di conseguire risparmi economici nella gestione dei servizi resi alla collettività.

Il piano d'intervento è stato approvato con D.D.G. n. 437 del 13/04/2015

In sintesi gli obiettivi da raggiungere sono:

- Aumentare la raccolta differenziata dei rifiuti fino a raggiungere una percentuale del 65%;
- Ridurre progressivamente lo smaltimento in discarica dei rifiuti urbani indifferenziati ed in particolare dei rifiuti biodegradabili;
- Riorganizzare la raccolta dei rifiuti residuali utilizzando modalità operative omogenee su tutto il territorio dei Comuni dell'ARO, che tengano conto delle caratteristiche geo-morfologiche e sociali;
- Migliorare l'efficacia della pulizia delle strade attraverso un puntuale servizio di spazzamento manuale e meccanizzato ed il posizionamento di un numero idoneo di contenitori.

I fattori che permetteranno la riuscita del piano d'intervento sono:

- Una intensa attività di comunicazione, sensibilizzazione dei cittadini sulla natura ed i tempi del servizio;
- Un monitoraggio continuo ed attento della qualità del servizio erogato ed un controllo efficace del territorio da parte degli uffici preposti (Corpo di Polizia Municipale, ecc.);
- L'attivazione ovvero l'ottimizzazione del centro comunale di raccolta;
- L'attivazione ovvero l'ottimizzazione delle isole ecologiche;
- la prevenzione della produzione del rifiuto.

Il nuovo servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani ed assimilati dovrà conseguire, oltre che l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, anche l'obiettivo di rispondenza con quanto previsto dalle direttive comunitarie, dalle leggi di settore nazionali, regionali e dagli strumenti di pianificazione vigenti tenendo conto di quanto riportato nelle "Linee guida operative sulla raccolta differenziata" privilegiando la raccolta domiciliare integrata così come previsto dal Piano Regionale Gestione dei Rifiuti (PRGR) ai sensi dell'art. 9 c. 4 della L.R. 9/2010.

#### 4. Dati territoriali di riferimento

L'A.R.O. di riferimento è caratterizzato dai seguenti dati:

Comuni dell'ARO	Estensione [Kmq]	Popolazione al 31.12.2011 [Ab.]	Densità [Abitanti 2011/Kmq]
COMUNE DI SALEMI	181,72	10.930	60,15

Tabella 1 – Il Comune dell'ARO

Bilancio demografico dell'ARO anno 2011 e popolazione residente al 31 Dicembre	Popolazione al 31.12.2011	Numero di Famiglie	Numero medio di componenti per famiglia
TOTALE ARO	10.930	4.668	2,3

Tabella 2 – famiglie dei comuni dell'ARO

Comuni dell'A.R.O. Bilancio Utente Domestiche e non Domestiche	Utente domestiche	Utente non domestiche
COMUNE DI SALEMI	4.278	660

Tabella 3 – le utenze del Comune dell'ARO

Comuni dell'A.R.O.	RD [KG]	RSU [KG]	RD+RSU [KG]	% RD [RD/(RD+RSU)]
ANNO 2011				
Salemi	449.015,00	4.470.927,00	4.919.940,00	9,13%
ANNO 2012				
Salemi	348.659,36	4.276.080,00	4.624.739,36	7,54%
ANNO 2013				
Salemi	293.304,74	4.263.296,00	4.556.600,74	6,44%

Tabella 4 – produzione annua rifiuti del Comune dell'ARO- anni riferimento 2011-2012-2013

## **5. Principi fondamentali**

### ***Rispetto delle normative***

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

### ***Eguaglianza ed imparzialità del servizio***

È garantita l'esecuzione dei servizi, da parte del soggetto gestore, nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Si garantisce inoltre imparzialità e parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

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

Il gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, e si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

### ***Partecipazione e informazione***

Il gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità:

- Nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

### ***Trasparenza e controllo***

Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'A.R.O. hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'A.R.O. ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati qualitativi e quantitativi di produzione. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.R.O. con cadenza mensile.

### ***Cortesia***

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### ***Qualità e tutela dell'ambiente***

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento.

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

### ***Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

Il gestore si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, puntando sull'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

I messaggi rivolti agli utenti dovranno essere riconoscibili e ben distinti dalla restante comunicazione del gestore.

### ***Semplificazione delle procedure***

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici, garantendo facilità di accesso alla documentazione.

Il gestore si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, ad attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

## **6. Standard di qualità dei servizi**

Nel presente paragrafo sono definiti gli standard qualitativi che garantiscono il raggiungimento dei principi di efficacia ed efficienza dei vari servizi, nonché una corretta gestione ed esecuzione degli stessi. In particolare, si distingue tra standard generali e standard specifici.

### **6.1. Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza**

Al fine di incentivare le utenze domestiche e non domestiche a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, mutuando quanto fatto nei contesti in cui il tasso di raccolta differenziata è in linea con le disposizioni normative, è da prevedere la fornitura, per il tramite dei gestori dei servizi di raccolta, di adeguati materiali di consumo utili per sensibilizzare ed agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili privati e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal regolamento di igiene ambientale e dalla carta dei servizi.

#### **6.1.1. Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica**

Nelle aree del paese in cui l'incidenza della raccolta differenziata ha raggiunto livelli soddisfacenti, per le utenze domestiche si prevede una fornitura periodica di idonei strumenti, di seguito elencati ed eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria abitazione:

- **Contenitore di volumetria idonea** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- **Contenitore di volumetria idonea** per la tenuta del sacco contenente la carta/cartone su strada pubblica o nell'apposito contenitore;
- **Contenitore di volumetria idonea** per la raccolta del vetro/lattine;
- **Sacchetti** per la raccolta della plastica.

#### **6.1.2. Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica**

Analogamente a quanto rappresentato per le utenze domestiche, nelle realtà in cui la raccolta differenziata è in linea con le soglie indicate dalla normativa vigente, anche per le utenze non domestiche è prevista un'adeguata fornitura di materiali di consumo.

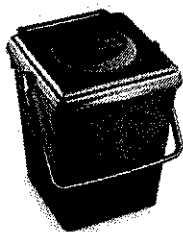
Stante la mutevole composizione merceologica dei rifiuti assimilati agli urbani, si dovrebbero fornire, per ogni tipologia di utenza non domestica, un numero congruo di materiali di seguito elencati la cui taglia è da definirsi in funzione delle produzioni attese in funzione delle specifiche raccolte annue da erogare:

- **Contenitore di volumetria idonea** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- **Contenitore di volumetria idonea** per la tenuta del sacco contenente la carta/cartone su strada pubblica o nell'apposito contenitore.
- **Contenitore di volumetria idonea** per la raccolta del vetro/lattine.
- **Contenitore di volumetria idonea** per la raccolta della plastica.



## **6.2. Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto**

### **6.2.1. Raccolta della frazione organica**



Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato. Il gestore deve predisporre una tabella nella propria Carta dei Servizi nella quale siano indicati: - i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto (resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti purché non caldi, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.) nonché - i rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta (lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci di frutti di mare, pannolini sporchi, etc.).

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare o di prossimità, fatte salve specifiche esigenze, da indicare adeguatamente da parte del soggetto erogatore, che necessitano la raccolta mediante contenitori o cassoni. Resta fermo che tale ipotesi accede in via del tutto residuale, laddove le esigenze del singolo siano tali da rendere conveniente tale opzione.

**La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di 3 volte a settimana, in funzione anche della stagione di raccolta.**

**Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della frazione organica, il cui recupero deve essere effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze, ovvero attraverso il conferimento della frazione organica presso punti di raccolta.**

Ai fini del calcolo degli indici di raccolta differenziata dovranno essere proposte all'Autorità competente, per la formale validazione, idonee metodologie di stima della frazione organica sottratta ai normali sistema di raccolta e sottoposta ad auto compostaggio.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di frazione organica stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta separata dei rifiuti organici deve essere effettuata preferibilmente e prioritariamente con **contenitori a svuotamento, riutilizzabili, di norma di colore marrone**, ovvero, in subordine, con sacchetti compostabili certificati.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani, prodotti dalle utenze non domestiche, **si devono garantire elevate frequenze di raccolta puntuale per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita di beni alimentari, ortofrutta.**

### 6.2.2. Raccolta della Frazione Verde

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

Il gestore assicura la **raccolta differenziata di sfalci e potature per le sole utenze domestiche mediante conferimento nel centro comunale di raccolta (CCR)**

*Nelle zone residenziali a bassa densità caratterizzate da una presenza significativa di verde la raccolta della frazione in oggetto può svolgersi mediante contenitori ubicati sul territorio di cui devono essere specificate le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) e le modalità di conferimento, ovvero attivando, nei periodi dell'anno in cui è massima la produzione di tali rifiuti, la raccolta di prossimità con sacco in materiale compostabile di dimensioni adeguate secondo un calendario prestabilito.*

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 3 giorni feriali dalla richiesta.

Il lavaggio interno dei contenitori stradali viene garantito almeno 2 volte all'anno e quello esterno almeno 1 volta all'anno.

### 6.2.3. Raccolta della Carta e del Cartone



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

Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

**1. i materiali di uso comune**, individuati per categorie merceologiche omogenee, **destinati alla raccolta differenziata in oggetto** con precisa indicazione che essi devono essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche (giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze *se non sporchi*, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino; contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi (fustino), scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, depliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di carta o cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, blister, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), etc. nonché **2. i materiali di uso comune che**, pur presentando proprietà cartacee, **devono escludersi dalla raccolta** (carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plastificata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detersivi o altre sostanze chimiche, etc.)

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana. Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i punti di raccolta.

**La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana.**

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori deputati alla raccolta della carta e del cartone e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di carta e cartone stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore bianco**.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolte puntuali per particolari categorie quali ad esempio vendita al dettaglio, uffici, scuole.

#### **6.2.4. Raccolta della Plastica**



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

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

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

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i punti di raccolta.

**La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana.**

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e sacchi deputati alla raccolta della plastica e dei metalli e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di plastica e metalli stimata nei documenti di Pianificazione e del numero di utenze da servire. La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore giallo**.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolte puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

### 6.2.5. Raccolta del Vetro/lattine



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

I metalli più diffusi sul mercato per la realizzazione di imballaggi di bevande ed alimenti vari sono:

- Alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari, etc.)
- Lamierino in acciaio (per prodotti alimentari, etc.)

Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

1. I materiali in vetro di uso comune individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto - *con precisa indicazione che essi devono essere conferiti ripuliti e privi di elementi di diversa natura (ad es. tappi in metallo)* - quali bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote, etc.
2. I materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta (vetro retinato, vetro opale, boccette di profumo, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.).

**Il gestore deve predisporre nella Carta dei Servizi, secondo le più aggiornate indicazioni dei consorzi di recupero e riciclo, una tabella nella quale siano indicati:**

1. I materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti, sia per vetro che per i metalli;
2. I materiali di uso comune che, pur presentando proprietà del vetro ovvero metalliche, devono escludersi dalla raccolta.

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta del vetro e dei metalli mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana.

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante **raccolta porta a porta, contenitori ubicati in area urbana oppure mediante conferimento in contenitori ubicati presso i punti di raccolta**

E' da considerare particolarmente meritevole di valutazione ogni proposta migliorativa del servizio inerente la raccolta del vetro distinto per colori.

**La frequenza minima di raccolta dalle campane in area urbana deve essere di una volta ogni settimana.**

Tutti i contenitori stradali, sono svuotati periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta del vetro e dei metalli e le modalità di conferimento.

**Il lavaggio interno ed esterno dei contenitori stradali deve essere effettuato almeno 2 volte all'anno.**

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

#### **6.2.6. Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco Residuo)**

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta del secco residuo mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i punti di raccolta:

**La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere almeno di una volta settimana**, in funzione anche delle frequenze previste per la raccolta della frazione organica.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta del secco residuo e le modalità di conferimento.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio. Al fine di minimizzare la probabilità di smaltimenti impropri, non dovranno essere adottati sistemi di raccolta stradale in aree industriali ovvero in aree con diffusa presenza di attività artigianali/industriali.

#### **6.2.7. Raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)**

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici), lampade al neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici mediante conferimento in CCR o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni).

In particolare:

- La raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- La raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, negozi di materiale elettronico, rivendite di tabacchi e scuole; - la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi;
- Il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento solo nel CCR.

Il gestore deve specificare nella Carta dei Servizi tipologia ed ubicazione dei contenitori, tipologia dei rifiuti conferibili, frequenza di svuotamento in base alla produzione del rifiuto ed alla distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti, in conformità al piano di intervento per i Comuni di Montelepre e Giardinello approvato dalla Regione.

#### **6.2.8. Raccolta Rifiuti Urbani non Pericolosi (Frazioni Residuali)**

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica (oli e grassi commestibili, ingombranti, tessili, inerti da piccole riparazioni domestiche) mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata (ingombranti).

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi per ogni singola frazione la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento.

Oltre al conferimento presso il centro comunale di raccolta, per la raccolta degli ingombranti il gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente entro 5 giorni feriali dalla richiesta. In tale ipotesi il conferimento avviene sempre a livello stradale.

### **6.3 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR)**

Il Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, inerti, tessili, olio alimentare, etc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. carta e cartone, plastica, etc.) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche (es. rifiuti pericolosi di origine domestiche derivanti di produzione estemporanee, etc.) o che sono oggetto di servizi di raccolta (es. RAEE e Ingombranti).

Fra le opere edili che l'appaltatore si impegna a realizzare, oltre all'obbligo di realizzare/adeguare il manufatto al contesto architettonico urbano, si prevede la realizzazione delle seguenti opere civili ed impianti:

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

Il Centro Comunale di Raccolta deve essere aperto almeno tre giorni a settimana.

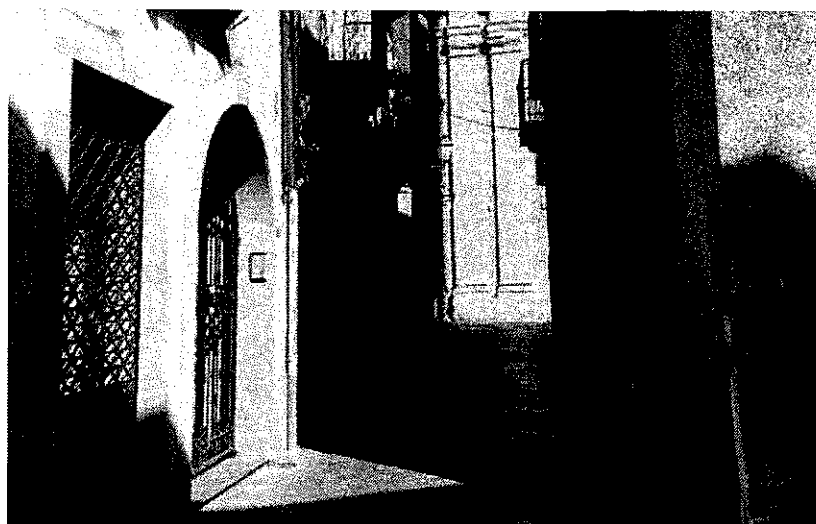
In ogni caso è **fortemente consigliata l'apertura del centro nella giornata di sabato.**

Durante il periodo di apertura la struttura dovrà essere sempre presidiata almeno da un **operatore** che, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL, svolga le seguenti mansioni:

- ✓ Pesatura e verifica;
- ✓ Registrazione carico/scarico dei rifiuti su appositi registri e/o modulistica previsti dalle normative;
- ✓ Effettuazione di operazioni di controllo in attuazione di istruzioni prestabilite inerenti la conduzione dell'impianto (a tal fine l'operatore dovrà possedere idonea preparazione acquisita mediante addestramento o esperienze equivalenti).

Il Centro Comunale di Raccolta dovrà essere condotto nel rispetto delle disposizioni ex Allegato I del D.M.A. 8 aprile 2008, così come modificato dal D.M. 13 maggio 2009, eventualmente aggiornabili con successivi provvedimenti.

## 7. Centro storico



Per le utenze individuate nell'area di pertinenza del centro storico della città, il metodo di raccolta sarà del tipo "porta a porta", per mezzo di autocarri con vasca di piccole dimensioni, in modo tale da consentire agevolmente il loro passaggio lungo le vie strette ivi presenti; ciascuna utenza domestica sarà fornita di un secchiello anti-randagismo di colore marrone per il conferimento della frazione organica nei giorni e negli orari previsti dal calendario della raccolta, e di n. 3 contenitori, uno di colore giallo per la carta, uno verde per il vetro ed uno di colore blu per la plastica, che potranno essere utilizzati per il conferimento delle rispettive frazioni nobili della raccolta differenziata; nel caso di condomini di grosse dimensioni aventi uno spazio condominiale idoneo, sarà utilizzato, ove necessario e dove possibile, un contenitore di maggiori dimensioni. Nel merito si fa riferimento al possibile utilizzo di sacchetti trasparenti di colore diverso muniti di codici a barre: gli utenti potranno ritirare in qualsiasi momento presso il CCR o gli uffici preposti sacchetti di colore diverso per differenti materiali, quali la plastica, la carta, la frazione organica e l'indifferenziata.; oltre al kit i cittadini riceveranno dei codici a barre adesivi per ogni sacchetto in cui è riportata l'utenza e il tipo di rifiuto, al ritiro della spazzatura gli operatori ecologici registreranno elettronicamente tramite la lettura dei codici a barre la quantità di differenziata per ogni famiglia; nel caso in cui una tipologia di rifiuto non risultasse all'interno dell'idoneo sacchetto la spazzatura non verrà ritirata con conseguente comunicazione all'utente interessato, al secondo episodio simile si procederà all'applicazione di un eventuale sanzione.

Quindi la prima fase del progetto prevede la distribuzione alla popolazione, presso un Ufficio preposto o presso i centri di raccolta comunale, dei sacchetti per i rifiuti muniti di codice a barre univoco. Un software permetterà di controllare e immagazzinare tutti i codici e successivamente di trasferirli sul dedicato portale di gestione del Comune. In occasione del ritiro di ogni cittadino/utenza commerciale, si procederà alla realizzazione di un' apposita scheda con i dati anagrafici e alla lettura del codice a barre dei sacchetti in modo da collegarli alla persona. L'operazione termina con il rilascio di una ricevuta che conferma la consegna dei sacchetti.

In tal modo, il comune predispose un database di riferimento e per ogni cittadino/utenza commerciale, successivamente sarà possibile visualizzare lo stato di avanzamento della singola situazione con il dettaglio dei pagamenti, il numero di sacchetti in dotazione all'utente e le eventuali segnalazioni di anomalie.

La fase successiva è di verifica e controllo sul territorio da parte degli operatori ecologici. L'operatore comunale effettua il ritiro dei rifiuti porta a porta munito di apposito terminale, con lettore di codice a barre 2D ed eventuale fotocamera: se durante le normali operazioni di raccolta un sacco dovesse, a discrezione dell'operatore, contenere materiale anomalo non conforme alle specifiche di smaltimento dettate dal comune, questo è in grado di tracciare mediante il terminale stesso il sacco anomalo, scattare una foto, indicare eventualmente il contenuto anomalo con la tastiera del terminale, in modo da poter indentificare senza dubbio, l'utente. I dati così elaborati vengono trasmessi in tempo reale al database del sistema. L'inserimento, in caso di non funzionamento temporaneo del lettore di codici a barre, può essere anche manuale. Gli operatori comunali adibiti all'utilizzo del portale potranno, tramite il dettaglio del numero di codice del sacchetto ritrovato risalire al cittadino che ha non ha seguito correttamente le regole di smaltimento del comune e conferito il sacco con contenuto anomalo. Grazie a questa modalità, l'ente è in grado di tracciare il singolo sacco di rifiuti e di individuare l'appartenenza di quest'ultimo collegandolo al cittadino/utente che ne fa uso.

L'ente, al primo episodio di sacchetto non idoneo, procede segnalando l'accaduto al cittadino e nel caso in cui l'episodio dovesse ripetersi, il comportamento non virtuoso dell'utente sarà opportunamente valutato e sanzionato.

Il modello di raccolta descritto consente quindi di:

- motivare adeguatamente i contribuenti, grazie ad un opportuno sistema di premi e penalizzazioni creare una sinergia basata su incentivi e sconti al fine di migliorare la raccolta differenziata;
- tracciare i rifiuti riciclati in modo da individuare le eventuali anomalie inerenti allo smaltimento, con la possibilità di risalire al cittadino responsabile a garanzia di un'ottimizzazione della gestione del servizio;
- valutare i tempi medi di riconsegna dei sacchetti nelle varie zone comunali, ottimizzando così il servizio di recupero dei rifiuti;
- valutare percentuali e quantità delle varie tipologie di rifiuti, in modo da consentire un adeguato dimensionamento di eventuali processi di distruzione e riciclaggio dei rifiuti.

Ipotizzando possibili problemi riguardanti l'eventuale non corretta lettura del codice a barre, ulteriore miglioria al sistema può essere rappresentata dall'utilizzo di etichette adesive dotate di microchip RFID (o transponder RFID UHF) con conseguente analogo sistema in grado di acquisire, processare e trasferire i dati, relativi ai rifiuti esposti nei sacchetti (o nei contenitori rigidi), su un sistema gestionale.

Ai margini esterni del centro storico è prevista inoltre l'introduzione di mini isole ecologiche con sistema ad apertura controllata per i rifiuti differenziati (carta - vetro - contenitori in plastica e lattine) in modo da facilitare i cittadini nel conferimenti di questi rifiuti ed integrare il sistema di porta a porta.

Nel centro storico e nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico verranno installati nuovi cestini getta carta, scelti in modo da inserirsi in modo armonioso nel contesto urbano.



## **8. Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata**

Il rinnovo dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo.

Il modello di raccolta integrata previsto nel presente Schema di Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambizioni obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa, dall'altro segna un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti **rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento da effettuarsi prima dell'avvio del nuovo servizio che consenta una transizione efficace e capace di generare circoli virtuosi nel percorso cambiamento.**

Di qui la necessità di programmare l'accompagnamento del passaggio al nuovo servizio, utilizzando strumenti e sistemi di comunicazione più o meno tradizionali da integrarsi con interventi diretti di informazione puntuale delle utenze coinvolte (domiciliare) e non solo diffusa (dalle prime fasi di definizione concertata del servizio, alla costituzione di gruppi di supporto all'attuazione ed alla comunicazione, alla disponibilità di servizi di informazione rivolti alla singola utenza come sportelli, mail, numero verde dedicato, forum e newsletter, etc.).

Di seguito si elencano analiticamente le attività che al minimo si ritiene che debbano realizzarsi per rispondere alle esigenze precedentemente espresse.

Dovendo dotarsi di strumenti per una comunicazione tanto ampia quanto efficace e contemporaneamente garantire un servizio di accompagnamento che minimizzi le difficoltà che un cambio di abitudini inevitabilmente crea, le fasi della comunicazione ed i relativi strumenti specifici vengono di seguito riportati:

### **▪ Azioni da svolgere nei primi 3 mesi di contratto (start up):**

- Presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa;
- Presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche;
- Progettazione grafica coordinata e produzione di adeguato materiale informativo; o Riunioni di supporto secondo un calendario definito;
- Manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio; o Portale web collegato al sito del comune;
- "Festa/inaugurazione" del nuovo servizio di igiene ambientale o Riepilogativo delle attività;

### **▪ Azioni da svolgere a partire dall'effettivo avvio del nuovo servizio a completamento del 1° anno di contratto:**

- Attivazione numero verde a servizio dei cittadini, o Gestione e manutenzione dello spazio web, o Attività di contatto dopo l'avvio del servizio,
- Campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio, o Assistenza in situ da parte del personale selezionato; o Attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

▪ **Azioni da svolgere per gli anni successivi al primo:**

- Progettazione grafica coordinata, o Fornitura di materiale informativo, o Numero verde a servizio dei cittadini, o Gestione e manutenzione dello spazio web, o Assistenza da parte del personale selezionato, o Comunicazione a sostegno delle attività del servizio e promozione dei risultati dei servizi; o Mantenimento di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

L'avvio del nuovo servizio, comprendente la fase di start up vera propria, comporta un notevolissimo impegno di risorse umane per un orizzonte di tempo limitato, appositamente formate e selezionate, che consentano di raggiungere singolarmente le diverse tipologie di utenze (condomini piccoli e grandi, utenze non domestiche, etc.).

Atteso il compenso simbolico che dovrebbe essere riservato ai predetti operatori stante la valenza di "servizio civile" dell'attività da svolgersi, trattasi di unità da selezionarsi preferibilmente nel mondo del volontariato ambientalista, frequentatori delle Università delle Terza Età, fra gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori, etc.

Questo poiché, state le risorse limitate che ogni amministrazione potrebbe impegnare, è necessario selezionare personale motivato che si impegni per senso civico piuttosto che per sfruttare un'occasione di lavoro vera e propria.

I soggetti selezionanti dovranno sostenere un corso di durata definita dall'Amministrazione per l'illustrazione dei seguenti contenuti minimi:

- Generalità sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani e sugli obblighi normativi previsti per legge;
- Illustrazione del regolamento comunale dei servizi di igiene ambientale e disciplina dell'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi agli urbani;
- Illustrazione del regolamento di accesso al Centro Comunale di Raccolta;
- Organizzazione del servizio di raccolta per utenze domestiche;
- Organizzazione del servizio di raccolta per utenze non domestiche;
- La funzione degli ispettori ambientali, multe e sanzioni;
- Modulistica per l'utenza (consegna attrezzature e materiali di consumo).

### **9. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto**

Per garantire un'esecuzione del servizio e delle relative attività di comunicazione sempre efficace e reattivo nel cogliere le criticità e risolverle nel migliore e più breve tempo possibile, per acquisire basi informative su cui poi basare la valutazione, è necessario compiere un monitoraggio delle attività definendo indicatori e standard di qualità del servizio da utilizzarsi nella Carta dei Servizi che i gestori sono tenuti a redigere.

### **10. Servizio di spazzamento e di igiene urbana**

Il servizio di spazzamento si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard. La "domanda di servizio" può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione.

Si deve garantire lo spazzamento dell'intera area urbana almeno con le seguenti frequenze (salvo diverse esigenze dei Singoli Comuni dell'ARO):

- Area ad intensa presenza turistica e/o commerciale: 1 volta al giorno inclusi i festivi;
- Area residenziale con densità medio-alta: a giorni alterni, esclusi i festivi;
- Area residenziale con densità bassa: 1 volta a settimana.

I cestini gettacarte rappresentano una parte integrante dell'offerta di servizio di spazzamento; nelle aree urbane abitative va garantito lo svuotamento di almeno **50 cestini ogni 3.000 abitanti**.

I servizi aggiuntivi sono parte della prassi diffusa dello spazzamento: vanno garantiti almeno il lavaggio strade, la pulizia dei mercati, il diserbo, la raccolta siringhe, raccolta escrementi e carcasse di animali morti.

### **11. Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso**

Nell'ipotesi di interventi programmati che determinano una sospensione del servizio, il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore, dandone preavviso con almeno due giorni di anticipo nelle modalità indicate nella Carta dei Servizi proposta dal Gestore stesso.

### **12. Pronto intervento**

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h 24 e relative modalità di accesso, indicando:

1. Il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione;
2. Il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo;
3. Le prime istruzioni comportamentali nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento;
4. Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

### **13. Forme risarcitorie in caso di mancato svolgimento del servizio**

Il cittadino può proporre reclamo o segnalazione per il mancato svolgimento del servizio tramite segnalazione telefonica al numero verde o tramite e mail all'indirizzo che verrà reso noto contestualmente all'avvio del servizio.

In caso di ripetuti episodi di inottemperanza, accertati dai competenti Organi Comunali, il cittadino avrà diritto ad un risarcimento pari ad un risarcimento di € 10,00 ogni tre disservizi ritualmente accertati dall'Autorità comunale.

Tali oneri saranno posti a carico dell'affidatario del Servizio.

#### **14. Monitoraggio**

Sarà istituito apposito ufficio che avrà, funzione di collettore delle comunicazioni intercorrenti tra l'Impresa e gli utenti e tra Impresa ed Amministrazione Appaltante e, a tal fine, resterà aperto secondo orari direttamente concordati con il Comune e, comunque, in tutti i giorni feriali per un'estensione temporale di almeno 6 ore al giorno; si garantirà comunque l'attivazione di una segreteria telefonica con doppia linea sempre funzionante (24 ore su 24, 365 giorni all'anno).

Il Comune di Salemi  
F.to Ing. Placenza Giuseppe