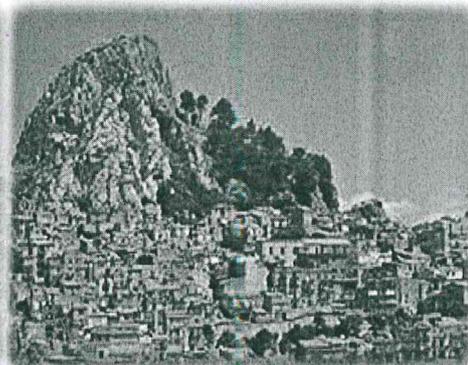
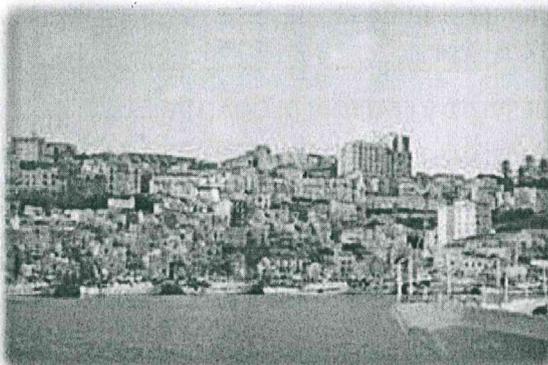
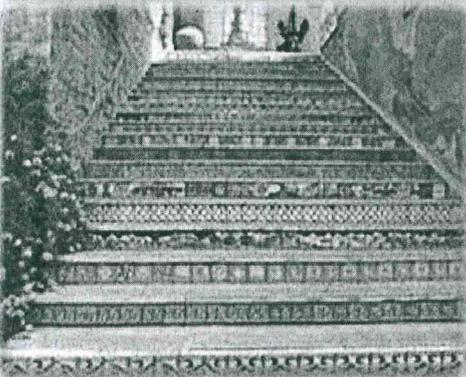
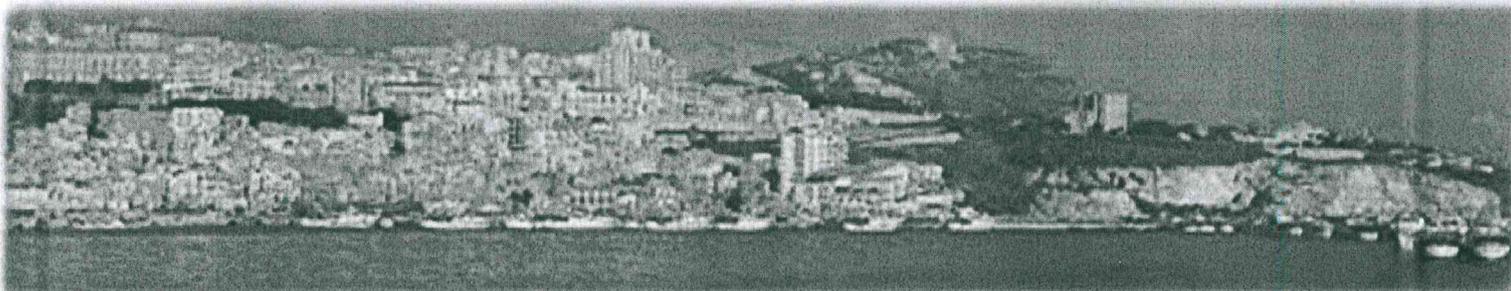




COMUNE DI SCIACCA

ARO DI SCIACCA



sea

Servizi Ecologici Ambientali



SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI SCIACCA.  
CIG 6755204AAE

**CARTA DEI SERVIZI**

**APRILE 2018**

---

## Sommario

PREMESSA .....	3
FONTI NORMATIVE.....	3
I criteri verso cui devono orientarsi i servizi pubblici e le Carte di qualità dei servizi pubblici ...	12
CARTA dei SERVIZI .....	15
Premessa.....	15
Definizione del Servizio.....	16
Validità della carta del servizio .....	16
Premessa.....	17
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	18
Uguaglianza e imparzialità .....	18
Continuità .....	18
Partecipazione .....	18
Efficacia e efficienza .....	19
Cortesia .....	19
Accessibilità delle informazioni .....	19
Contenimento dei tempi di attesa .....	19
Pronto intervento .....	19
IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I FATTORI DI QUALITA' .....	20
I SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI .....	20
La raccolta differenziata.....	20
Contenitori per il conferimento e la raccolta dei rifiuti .....	23
Igiene del servizio .....	26
Differenze fra servizio reso e servizio programmato .....	26
LA PULIZIA DELLE STRADE.....	26
Spazzamento stradale manuale.....	27
Spazzamento meccanico.....	27
SERVIZI PER LE AREE PUBBLICHE .....	28
SERVIZI DI PULIZIA DELLE SPIAGGE E DEGLI SPECCHI ACQUEI.....	28
Pulizia straordinaria: .....	28
Pulizia ordinaria: .....	29
Pulizia acque della zona portuale: .....	29
DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE .....	29



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

CASA DELL'ACQUA .....	30
PULIZIA FONTANE .....	30
SERVIZI COLLATERALI .....	30
COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE .....	32
COMPORTEMENTO DEL PERSONALE .....	33
LA TUTELA DEGLI UTENTI.....	33
Partecipazione e grado di soddisfazione.....	33
Azioni degli utenti .....	33
Controllo dei servizi .....	34
VALIDITA' DELLA CARTA.....	34



Siacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

## FONTI NORMATIVE

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In materia è intervenuto, successivamente, il decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 il quale all'art. 2 che ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la Delibera CIVIT (Commissione per la valutazione la Trasparenza e l'Integrità della amministrazioni pubbliche) n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CIVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

La Carta dei servizi che deve essere emanata dalle Amministrazioni Pubbliche si integra con quella che devono redigere i soggetti che gestiscono i servizi pubblici, a seguito di affidamento di detti servizi attraverso affidamento diretto (società "in house") o gara ad evidenza pubblica.

Per questi ultimi soggetti l'obbligo di dotarsi di una Carta dei servizi, che deve essere aggiornata almeno ogni tre anni, deriva dall'articolo 2, comma 461 della L.244/2007 (finanziaria 2008) che si riporta integralmente.

*"Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:*

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché 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;*
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;*
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato*



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

*fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso."*

Questa norma era stata preceduta dall'articolo 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.286 "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" che, all'articolo 11 recitava:

### **Capo III Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi**

#### **Art. 11. Qualità dei servizi pubblici**

*1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.*

*2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.*



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti.

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

5. E' abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273. Restano applicabili, sino a diversa disposizione adottata ai sensi del comma 2, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi del suddetto articolo.

#### Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"  
(Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43)

#### **Il Presidente del Consiglio Dei Ministri**

Visto l'art. 5, comma 2, lettere b), e) ed f), della legge 23 agosto 1988, n. 400;  
Ritenuta l'opportunità di fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;  
Sentito il Consiglio dei Ministri nella riunione del 21 gennaio 1994;

#### **Emana la seguente direttiva:**

#### **Oggetto, ambito di applicazione e definizioni**

La presente direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.

Ai fini della presente direttiva sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

Ai principi della direttiva si uniformano le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della presente direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

Gli enti erogatori dei servizi pubblici, ai fini della presente direttiva, sono denominati "soggetti erogatori".

I. I principi fondamentali.

#### **1. Eguaglianza.**

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere



Siacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

*uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.*

*2. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.*

#### **2. Imparzialità.**

*1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.*

#### **3. Continuità.**

*1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.*

#### **4. Diritto di scelta.**

*1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.*

#### **5. Partecipazione.**

*1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.*

*2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.*

*3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.*

*4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.*

#### **6. Efficienza ed efficacia.**

*1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.*

### **II. Gli strumenti.**

#### **1. Adozione di standard.**

*1. Entro tre mesi, i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto.*

*2. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.*

*3. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.*



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

4. *Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche.*
5. *L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti.*
6. *Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagi per gli utenti.*
7. *I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.*

## **2. Semplificazione delle procedure.**

1. *Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, i soggetti erogatori provvedono alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure da essi adottate.*
2. *I soggetti erogatori sono tenuti a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e forniscono gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, adottano, ove possibile, formulari uniformi e provvedono alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.*
3. **Informazione degli utenti.** 1. *I soggetti erogatori assicurano la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:*
  - a) *rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;*
  - b) *pubblicano gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5 di questo titolo, sul rispetto degli standard;*
  - c) *informano tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;*
  - d) *curano la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;*
  - e) *predispongono appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche, di cui verificano periodicamente il buon funzionamento.*

4. *In ogni caso, devono essere assicurate, e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.*
5. *Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.*
6. *Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.*

## **3. Rapporti con gli utenti.**

1. *I soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.*
2. *I soggetti erogatori istituiscono, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.*
3. *L'apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.*
4. *Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti.*



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

#### **4. Doveri di valutazione della qualità dei servizi.**

1. Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard, ai sensi del paragrafo 1, comma 3, di questo titolo.

2. Entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predispongono una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, sottoponendola al Comitato di cui al titolo successivo, e danno ad essa adeguata pubblicità. La relazione dovrà, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione; definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione; descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti; indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, previsti dal comma 7, paragrafo 1, di questo titolo.

3. La relazione predisposta entro il 31 marzo 1995 dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti nell'esercizio 1994, quella seguente dovrà includere i risultati effettivamente conseguiti negli esercizi 1994 e 1995, mentre tutte le relazioni successive dovranno includere i risultati effettivamente conseguiti nei tre esercizi precedenti.

4. I soggetti erogatori, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, ai sensi del paragrafo 5, comma 4, del titolo I, predispongono apposite schede a lettura ottica, e ne curano l'invio agli utenti; indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio; effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

5. I risultati delle verifiche effettuate sono pubblicati in una apposita sezione della relazione di cui al precedente comma 2 e di essi i soggetti erogatori tengono conto per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

#### **6. Rimborso.**

1. I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

2. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo.

3. Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, i soggetti erogatori si rivalgono nei confronti del dipendente al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard.

### *III. La tutela.*

#### **1. Procedure di reclamo.**

1. I soggetti erogatori prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità.

2. Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; svolgersi in tempi rapidi, predeterminati dai soggetti erogatori; assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantire all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso il rimborso di cui al paragrafo 5 del precedente titolo, per il pregiudizio da questi subito per l'inosservanza dei principi della presente direttiva; consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio. Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato di cui al titolo successivo. Ai fini indicati, i soggetti erogatori si uniformano alle disposizioni dei commi successivi.

3. Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art. 20 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, un ufficio interno di controllo, denominato ai sensi della presente direttiva "ufficio". Lo stesso obbligo si estende a ciascuna delle articolazioni territoriali dell'ente, dotate di autonomia nella determinazione delle condizioni di



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

*erogazione del servizio. L'ufficio esercita le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti dal soggetto erogatore, ai sensi del citato art. 20 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e successive modificazioni. Esso, inoltre, riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva.*

*4. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente. Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui al paragrafo 4, comma 2, del titolo precedente.*

*5. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali dispone nel caso di risposta sfavorevole.*

*6. L'ufficio riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Trascorsi quindici giorni, l'ufficio informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.*

*7. L'ufficio riferisce semestralmente al Comitato di cui al paragrafo successivo sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal soggetto erogatore. Dei reclami ricevuti il soggetto erogatore tiene conto nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard, di cui al paragrafo 1, comma 7, del precedente titolo.*

#### **2. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici.**

*1. Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure di cui ai paragrafi precedenti, è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, di seguito denominato "Comitato".*

*2. Il Comitato è composto da tre esperti di riconosciuta indipendenza e di notoria esperienza nel settore dei servizi pubblici.*

*3. Ai fini indicati nel comma 1, e fatte salve le competenze attribuite dalla legge a distinti organismi, il Comitato:*

- a) richiede ai soggetti erogatori atti e documenti, convoca riunioni con gli amministratori e i dirigenti degli stessi;*
- b) valuta l'idoneità degli standard di qualità del servizio adottati dai soggetti erogatori a realizzare i principi stabiliti nella direttiva e, indica, se del caso, le correzioni da apportare. Nella fase di prima attuazione propone ai soggetti erogatori un calendario degli adempimenti, eventualmente differenziato per settore, zone geografiche, tipo di prestazioni;*
- c) vigila sull'osservanza degli standard, e segnala ai soggetti erogatori le eventuali difformità riscontrate. Nei casi di mancata ottemperanza, il Comitato può proporre al Ministero competente l'adozione delle misure sanzionatorie adeguate;*
- d) valuta l'adeguatezza delle procedure di reclamo e delle misure di ristoro previste nel caso di pregiudizio recato all'utente dalla mancata osservanza della direttiva;*
- e) promuove l'adozione delle misure dirette alla semplificazione dei rapporti tra i soggetti erogatori e gli utenti;*
- f) promuove l'adozione delle misure dirette ad assicurare la possibilità di scelta dell'utente;*
- g) acquisisce dati e informazioni sul gradimento degli utenti. A tale scopo, verifica i sistemi di rilevazione del gradimento apprestati da ciascun soggetto ai sensi del paragrafo 5 del titolo precedente e ne acquisisce gli esiti;*
- h) determina le procedure attraverso le quali gli utenti sono consultati in ordine agli standard relativi ai singoli servizi e al rispetto di tali standard da parte degli enti erogatori;*



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.

C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

- i) propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualità ai soggetti che si siano distinti quanto ad efficienza del servizio reso, qualità degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti;
- j) controlla l'esattezza, la completezza e la comprensibilità delle comunicazioni che i soggetti di erogazione del servizio rendono al pubblico;
- k) rende pubblici annualmente i risultati del proprio lavoro;
- l) propone al Presidente del Consiglio dei Ministri le misure regolamentari e legislative idonee a migliorare la protezione dei diritti dell'utente.

4. Per l'assolvimento dei suoi compiti, il Comitato può avvalersi del supporto tecnico degli uffici competenti della Presidenza del Consiglio, del Dipartimento della funzione pubblica, del Ministero della pubblica istruzione, del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, del Ministero della sanità, del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, del Ministero dell'interno, del Ministero dei trasporti e della navigazione.

### 3. Sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

1. Per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti dagli articoli 20, commi 9 e 10, e 59 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, così come modificati, rispettivamente, dall'art. 6 del decreto legislativo 18 novembre 1993, n. 470, e dall'art. 27 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546.

2. Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

### IV. Impegni del Governo.

Il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

Da questa Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri (altrimenti nota come Direttiva Ciampi), sono discese:

- ✓ l'art. 2. della Legge 11 luglio 1975, n.273 (Misura urgente per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni);
- ✓ l'art. 8 del Decreto Legge (testo coordinato) 24.01.2012 n°1

### Art. 8

#### Contenuto delle carte di servizio

1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici,



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

*anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.*

## I criteri verso cui devono orientarsi i servizi pubblici e le Carte di qualità dei servizi pubblici

Sintesi della normativa (Delibere CIVIT n. 88/2010 e n. 3/2012)

Gli **Standard di qualità**: riguardano le prestazioni afferenti ad ogni servizio erogato in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento; sono direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (standard = indicatore + valore programmato).

Gli **Indicatori**: sono elementi che permettono di sintetizzare l'andamento di una grandezza misurabile. Le modalità operative da adottare per una corretta definizione degli indicatori (descritte nelle delibere nn. 1/2012, 88/2010 e 89/2010).

L'**Orientamento al miglioramento continuo**: è indispensabile la previsione di adeguati meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento.

### **Programma di attuazione degli standard:**

Al fine di assicurare la completa definizione e l'aggiornamento degli standard di qualità per tutti i servizi erogati dalle amministrazioni, queste ultime si impegnano a:

- definire un elenco dei servizi, da pubblicare sul proprio sito istituzionale, e da inserire all'interno della Carta dei servizi;
- definire, progressivamente, gli standard di qualità dei servizi inclusi nell'elenco.

Contestualmente alla predisposizione dell'elenco, devono essere definiti i valori standard, in ragione di avviare le attività propedeutiche alla loro definizione, quali il monitoraggio della qualità e la rilevazione delle aspettative degli utenti.

L'elenco dei servizi ed i relativi standard: sono soggetti a monitoraggio ed aggiornamento annuo.

### **Le dimensioni della qualità che permettono di individuare gli standard:**

Ai fini dell'individuazione degli standard, si richiamano le dimensioni della qualità, anzitutto individuate in accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia.

#### **Accessibilità:**

Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (per esempio: la dislocazione sul territorio, la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento). Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc. Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la disponibilità di molteplici forme di comunicazione (per esempio: telefono, fax, mail,



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

PEC, posta cartacea, interfaccia web), con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.

#### **Tempestività:**

Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

#### **Trasparenza:**

Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti).

#### **Efficacia:**

Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

E' possibile prevedere ulteriori dimensioni aggiuntive, qualora ritenute utili, per rappresentare con maggior completezza la qualità effettiva del servizio erogato. Si sottolinea come l'individuazione di dimensioni aggiuntive risulti particolarmente raccomandabile in alcuni casi:

- quando le peculiarità del servizio erogato non siano esaustivamente rappresentate dalle dimensioni precedentemente indicate;
- quando la singola amministrazione eroghi servizi molto diversi fra di loro e che necessitano di essere opportunamente caratterizzati, anche nell'ottica di favorire l'efficace valutazione delle prestazioni effettive.

Le dimensioni aggiuntive quindi, fanno riferimento a specificità dell'amministrazione e/o dei servizi erogati.

#### **Possibili dimensioni aggiuntive della qualità:**

##### **Continuità:**

Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo; generalmente si misura come la percentuale del tempo complessivo nella quale è effettivamente possibile usufruire del servizio. Si tratta di una caratteristica molto importante per quei servizi che devono essere erogati con continuità. Nell'ambito di questa dimensione, gli indicatori devono



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

essere definiti in termini di impegno a garantire la fruibilità del servizio per un numero minimo di giorni dell'anno, ore del giorno o periodi dell'anno, che assicuri, di fatto, la massima copertura possibile;devono, inoltre, essere introdotte misure volte a ridurre il disagio derivante dai casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.

**Elasticità:**

Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.

**Flessibilità:**

Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.

**Equità:**

Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori.

**Efficienza:**

Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.

**Empatia:**

Capacità dell'amministrazione, e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

## COMUNE DI SCIACCA (AG)

R.T.I. SEA Servizi Ecologici Ambientali S.r.l. - BONO SLP S.r.l.

### CARTA dei SERVIZI

#### Premessa

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo “contrattuale”.

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a renderne conto.

L’azienda che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dall’Azienda un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare.

Ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori in generale e degli utenti di un servizio di interesse pubblico in particolare

La Carta dei Servizi definisce di fatto con il termine “contratto” gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

La Carta dei Servizi adottata dal R.T.I. si basa sul confronto con le numerose Carte dei Servizi adottate da altre aziende italiane che gestiscono il servizio di raccolta dei rifiuti urbani, ma anche compendiando Schemi di adottati da Regioni, Comuni e Ambiti Ottimali di raccolta.

La Carta è disponibile per tutti gli utenti sul sito internet del Comune di Sciacca all’indirizzo [www.comune.sciacca.ag.it](http://www.comune.sciacca.ag.it).



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

Nella realizzazione della Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati, valida nel territorio del Comune di Sciacca, sono coinvolti, in forma e maniera diversa, i seguenti soggetti:

- l'Autorità Regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani che elabora gli atti di indirizzo per l'adozione della Carta del servizio pubblico;
- l'ARO del Comune di Sciacca che elabora, assicurando la partecipazione dei Comitati Consultivi degli Utenti, gli schemi di riferimento delle carte di servizio pubblico relative ai servizi idrici e al servizio di gestione dei rifiuti urbani, con indicazione degli standard dei singoli servizi, nonché dei diritti e degli obblighi degli utenti;
- il Comitato Consultivo degli Utenti che esprime il proprio parere sullo schema di riferimento della Carta di servizio pubblico;
- il R.T.I. che redige la Carta dei Servizi in conformità ai principi contenuti nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999 e comunque agli atti previsti all'articolo 11, comma 2 del D. Lgs.286/1999 nonché agli indirizzi emanati dall'Autorità.

### Definizione del Servizio

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati erogato dal R.T.I. nel territorio del Comune di Sciacca.

In particolare si riferisce alle modalità e agli strumenti di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e dei rifiuti provenienti da raccolta differenziata.

Nell'ambito del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e assimilati sono previste anche le modalità di attuazione dei servizi di pulizia e igiene del suolo pubblico.

### Validità della carta del servizio

La presente carta dei servizi ha una validità tre anni.

Gli utenti del servizio sono informati delle revisioni della presente Carta dei Servizi tramite avvisi sul sito internet del Comune di Sciacca.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

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.

### Premessa

Gli standard di qualità dei servizi forniti dal R.T.I. sono il frutto non solo dell'esperienza maturata in oltre trent'anni di attività, ma soprattutto di un lavoro teso al miglioramento continuo dei processi aziendali e delle prestazioni ambientali.

In coerenza a principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale, è cura costante del R.T.I. impegnarsi affinché la propria azione sia orientata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ rispetto delle prescrizioni vigenti;
- ✓ ricerca e adozione di tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, nonché della tutela ambientale, nel rispetto dell'equilibrio economico – gestionale dell'Azienda;
- ✓ riconoscimento della centralità del cliente: rispetto degli standard enunciati nelle Carte dei Servizi e impegno per l'adozione di tutti i provvedimenti possibili volti a garantire continuità e regolarità del servizio;
- ✓ prevenzione e riduzione dell'inquinamento, degli impatti ambientali e dei rischi per la salute e la sicurezza;
- ✓ comunicazione e diffusione delle proprie prestazioni verso i fornitori e tutti gli altri stakeholders economico-sociali, coinvolgendoli, in qualità di collaboratori del processo di sviluppo, nella condivisione degli obiettivi aziendali

Tutto il personale è chiamato a collaborare per il perseguimento dei fini indicati, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

Il R.T.I. si impegna a riesaminare periodicamente questa Politica per mantenerla conforme con le scelte strategiche dell'Azienda e darne massima diffusione sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dal R.T.I. si basa sui principi di eguaglianza degli utenti senza discriminazione alcuna.

Il R.T.I. si impegna a prestare particolare attenzione, e ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale, nei confronti di soggetti diversamente abili, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

### Continuità

Il R.T.I. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. Nel caso in cui ciò non avvenisse, il R.T.I. si impegna a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di sciopero R.T.I. si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione sullo svolgimento del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati dagli orari (dalle ore 6.00 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 15.00) e nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### Partecipazione

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal R.T.I., sia per favorire la collaborazione fra l'azienda e l'utente.

Il R.T.I. acquisirà periodicamente la valutazione degli Utenti circa la qualità del servizio reso.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

### **Efficacia e efficienza**

Il R.T.I. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Il R.T.I. si impegna ad attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/procedurali necessarie per facilitare i rapporti con l'Utenza.

### **Cortesia**

Il R.T.I. gestisce i propri clienti con rispetto e cortesia. Per questo i dipendenti vengono formati a rispondere con gentilezza guidandoli nella conoscenza dei loro diritti e degli obblighi legati a un corretto conferimento dei rifiuti.

### **Accessibilità delle informazioni**

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del gestore (diritto che è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07.08.1990 n. 241 e s.m.). Le informazioni all'utenza sono assicurate attraverso avvisi, affissioni, linee di comunicazione telefonica, rapporti con i mass media, portale internet ecc.

### **Contenimento dei tempi di attesa**

Il R.T.I. si impegna a rivedere sistematicamente le proprie procedure interne per ridurre i tempi di attesa degli utenti, sia in termini di intervento che di risposta a richieste specifiche. In quest'ottica il R.T.I. aggiorna periodicamente le proprie procedure.

### **Pronto intervento**

In caso di necessità il R.T.I. si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In particolare, per gli scioperi o altri impedimenti del servizio i tempi massimi di recupero sono indicati in 48 ore feriali successive all'evento.

Il R.T.I. assicura comunque sia l'immediatezza degli interventi nei casi di dispersione di



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

rifiuti sulla carreggiata sia per altre situazioni che, per la loro caratteristica, necessitano di un servizio immediato (così da evitare eventuali danni alla comunità).

### **IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I FATTORI DI QUALITÀ**

Il Contratto di Servizio disciplina i rapporti tra il Comune di Sciacca e il R.T.I. SEA S.R.L. – Bono SLP S.r.l. per l'erogazione dei servizi pubblici di gestione dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ai sensi del Regolamento Comunale.

Sono esclusi dal servizio i rifiuti speciali non assimilati.

All'interno del Contratto di Servizio sono individuate le modalità di svolgimento dei servizi e, in particolare, gli standard qualitativi e quantitativi di erogazione.

Il R.T.I., pertanto, assicura il rispetto dei principi di efficienza, efficacia e economicità stabiliti nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, adempiendo agli obblighi assunti nei confronti del Comune di Sciacca con il Contratto di Servizio.

Oltre a questi, con la Carta dei Servizi il R.T.I. assume volontariamente ulteriori impegni con l'utenza che guardano a fattori di qualità l'accessibilità alle informazioni, lo sviluppo di tecnologie a tutela dell'ambiente e l'organizzazione di attività educative e formative in materia ambientale.

Nel Contratto di Servizio vengono definiti gli obblighi che il R.T.I. ha assunto contrattualmente con il Comune di Sciacca ed i fattori di qualità associati ai relativi servizi.

### **I SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI**

#### **La raccolta differenziata**

E' garantito il prelievo dei materiali riutilizzabili o recuperabili, delle materie seconde suscettibili di avvio al riciclo, dei rifiuti urbani pericolosi, (anche per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo).

Il R.T.I. SEA S.R.L. – BONO SLP S.r.l. assicura il servizio di raccolta differenziata per i seguenti rifiuti:

**PER LE UTENZE DOMESTICHE con sistema di raccolta domiciliare (porta a porta)**



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

multimateriale, stradale in zone diverse in cui è stato suddiviso il territorio comunale, delle seguenti frazioni:

- frazione multimateriale : carta e cartone; imballaggi (contenitori) in plastica e metalli (alluminio, acciaio e banda stagnata); imballaggi (contenitori) in vetro;
- frazione organica composta da materiali biodegradabili come gli scarti della cucina domestica, residui di sfalci e potature di vegetali di piccole dimensioni;
- rifiuti ingombranti non elettronici, come i mobili (solo con mezzi itineranti e previa prenotazione telefonica del ritiro);
- rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche solo se non sono in sostituzione di un analogo bene nuovo comprato che, per obbligo di legge, deve essere ritirato dal rivenditore (solo con mezzi itineranti e previa prenotazione telefonica del ritiro).

Oltre alle frazioni di rifiuto avviabili al recupero o al riciclo può esserci una frazione di rifiuto secco residuale che viene raccolta in contenitori separati dalle altre frazioni.

**Presso gli esercizi commerciali** che vendono oggetti analoghi o presso punti di raccolta segnalati:

- Farmaci scaduti (farmacie, uffici sanitari, ambulatori);
- Pile e batterie esauste (per esempio negozi di elettronica, supermercati, plessi scolastici, uffici pubblici);
- Apparecchi elettrici o elettronici di piccole dimensioni (per esempio negozi di elettronica, supermercati).

**Presso il Centro Comunale di raccolta** tutte le seguenti tipologie (escluso il rifiuto non differenziato)

1. imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

5. imballaggi in materiali misti (codice CER 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
7. contenitori T/FC (codice CER 15 01 10\* e 15 01 11\*)
8. rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
9. rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
10. frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
11. abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
12. solventi (codice CER 20 01 13\*)
13. acidi (codice CER 20 01 14\*)
14. sostanze alcaline (codice CER 20 01 15\*)
15. prodotti fotochimici (20 01 17\*)
16. pesticidi (CER 20 01 19\*)
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23\*, 20 01 35\* e 20 01 36)
19. oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
20. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26\*)
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27\* e 20 01 28)
22. detersivi contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29\*)
23. detersivi diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
24. farmaci (codice CER 20 01 31\* e 20 01 32)
25. batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 33\*, 20 01 34)
26. rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37\* e 20 01 38)
27. rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
28. rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
29. sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
30. ingombranti (codice CER 20 03 07)



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

### 31. cartucce toner esaurite (20 03 99)

Il Centro di Raccolta Comunale è aperto al conferimento (gratuito) secondo il seguente orario:

Lunedì, Giovedì e Domenica: dalle ore 09:00 alle ore 14:00

Martedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato: dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

L'Azienda si impegna a provvedere al ritiro dei rifiuti ingombranti, previa prenotazione telefonica del servizio da effettuarsi al Numero Verde 800 086 544, che dovranno essere depositati nel giorno concordato sul piano strada, previa prenotazione dell'utente, secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale.

Analogamente l'Azienda si impegna a ritirare il verde di potature, in abbinamento al servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e RAEE, sempre previa prenotazione telefonica del servizio da effettuarsi al Numero Verde 800 086 544.

Gli standard indicati nella presente Carta sono da intendersi come livelli minimi di prestazione dei servizi

### PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

Nelle zone con raccolta domiciliare (porta a porta), è prevista una raccolta dedicata con turni e frequenze diverse rispetto alle raccolte per le utenze domestiche, per le seguenti frazioni:

- ✓ CARTONE (imballaggi).

Nelle zone con sistema di raccolta stradale le utenze non domestiche potranno conferire i loro rifiuti nei contenitori stradali, oppure, qualora producano quantità consistenti di rifiuti, potranno richiedere contenitori appositi a loro riservati.

### Contenitori per il conferimento e la raccolta dei rifiuti

I contenitori per il conferimento e la raccolta delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani saranno i seguenti:



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

- ✓ Sacchetti in materiale compostabile (Decreto Legislativo 152/2006 così come modificato dal D.Lgs. 205 del 3 dicembre 2010 - Articolo 182 ter);
- ✓ Bidoncini (o mastelli) in plastica con manico antirandagismo della capacità compresa fra 10 e 40 litri;
- ✓ Bidoni carrellati della capacità di 240 litri;
- ✓ Cassonetti della capacità di 1.100 litri, per il secco residuale e per il multimateriale;
- ✓ Cassonetti della capacità di 660 litri, per la frazione organica.
- ✓ Compostiere da 200 lt;
- ✓ Ecobox;
- ✓ Roller;
- ✓ Cestini per deiezioni canine;
- ✓ Trespoli con posa cenere;
- ✓ Cestini gettacarte con annesso posa cenere.
- ✓ Contenitori stradali per la raccolta degli oli esausti vegetali di origine domestica.

Il RTI effettua la raccolta stradale delle frazioni differenziate, multimateriale, organico e del rifiuto residuo non differenziabile nelle zone esterne ai centri abitati e alle frazioni o contrade, attraverso la collocazione di postazioni stradali di contenitori (cassonetti da litri 1.100) contraddistinti da colori diversi e da scritte adesive che indicano la tipologia di rifiuto che può essere collocata all'interno.

I cassonetti sono contraddistinti dai seguenti colori standard (Norma Uni EN 840-1.2013):

- |                                       |                              |
|---------------------------------------|------------------------------|
| ✓ - MULTIMATERIALE                    | colore GIALLO (signal blue)  |
| ✓ - RIFIUTI ORGANICI                  | colore MARRONE (terra brown) |
| ✓ - RIFIUTI MISTI NON DIFFERENZIABILI | colore GRIGIO (graphitegrey) |

Nelle zone a raccolta domiciliare (porta a porta) a tutte le utenze residenti nello stesso condominio, fabbricato o numero civico, con oltre n° 4-6 famiglie, potranno essere consegnati in comodato d'uso gratuito contenitori (bidoni carrellati o cassonetti) che saranno dotati di Tag RFID identificativo dell'utenza condominiale. In alternativa si potranno dotare i suddetti condomini di strutture porta secchielli.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

A tutte le utenze singole alle quali verrà effettuata una raccolta di tipo domiciliare (porta a porta), verranno consegnati contenitori, di capacità differente a seconda del tipo di rifiuto da conferire, dotati di Tag RFID identificativo dell'utente.

I contenitori domiciliari saranno i seguenti:

- ✓ bidoncino (o mastello) antirandagismo da 40 litri, dotato di TAG per l'identificazione dell'utente, per la raccolta dei rifiuti differenziati multimateriale;
- ✓ bidoncino (o mastello) da 10 litri aerato per il contenimento di un sacchetto compostabile per la frazione organica;
- ✓ bidoncino (o mastello) antirandagismo da 40 litri, dotato di TAG per l'identificazione dell'utente, per la raccolta della frazione residua non differenziabile.

Il colore dei contenitori sarà quello indicato in precedenza relativo alla Norma Uni EN 840-1.2013.

#### Frequenze di raccolta

Nelle zone a raccolta domiciliare (porta a porta) e di prossimità, la frequenza di raccolta sarà la seguente:

- ✓ multimateriale differenziato                      due volte alla settimana
- ✓ frazione organica                                      tre volte alla settimana
- ✓ rifiuto residuo non differenziabile              una volta alla settimana

Per le Utenze non domestiche le frazioni raccolte a domicilio avranno la seguente frequenza:

- ✓ multimateriale differenziato                      due volte alla settimana
- ✓ frazione organica                                      tre volte alla settimana
- ✓ rifiuto residuo non differenziabile              una volta alla settimana
- ✓ cartone    sei volte alla settimana



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

### Igiene del servizio

Il RTI SEA S.R.L. - BONO SLP S.r.l. assicura l'igiene del servizio di raccolta mediante la disinfezione ed il lavaggio dei contenitori stradali con attrezzature speciali e prodotti dedicati.

Nel sistema di raccolta stradale il servizio di lavaggio e disinfezione dei contenitori è previsto esclusivamente per i seguenti cassonetti: Cassonetti con capacità maggiore a 240 lt.

Sarà eseguito il trattamento con enzimi (igienizzazione).

E' previsto il lavaggio con frequenza 1 volta ogni 15 giorni .

È previsto il lavaggio dei cestini getta carte 4 volte l'anno.

Il lavaggio e la disinfezione (igienizzazione) dei contenitori domestici delle utenze singole (bidoncini o mastelli) sarà a cura degli utenti stessi.

### Differenze fra servizio reso e servizio programmato

Il RTI si impegna a garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma, per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività, entro:

- ✓ le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale;
- ✓ i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

### LA PULIZIA DELLE STRADE

Il RTI è organizzata per garantire le seguenti attività:

- spazzamento meccanico
- spazzamento manuale
- lavaggio strade e aree pubbliche
- pulizia delle aree verdi
- svuotamento cestini portarifiuti
- pulizia mirata delle vie ed aree alberate



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

- pulizia delle deiezioni animali su aree pubbliche
- raccolta siringhe
- recupero di rifiuti abbandonati su aree pubbliche

Il RTI provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze di Sciacca attraverso lo spazzamento manuale e con l'impiego di macchine spazzatrici (il servizio comprende anche la pulizia delle aree a verde pubbliche), secondo programmi prestabiliti concordati con l'Amministrazione Comunale.

Il lavaggio delle strade verrà effettuato per un minimo di 100 giorni anno di cui per giorni 70 sarà adoperata n. 1 lavastrade con n. 1 operatore e per giorni 15 n. 2 lavastrade ciascuna con n. 1 operatore.

#### **Spazzamento stradale manuale**

Il servizio di pulizia è organizzato in zone di spazzamento. L'ordine di priorità e la frequenza d'intervento avvengono in base alla densità della popolazione, all'afflusso di persone (es. per il centro cittadino) e alla presenza di attività di interesse pubblico (come scuole, uffici pubblici, ecc.).

Il servizio è attivo anche di domenica, seppur in misura ridotta.

Il servizio prevede anche la rimozione delle deiezioni canine. A tal proposito si precisa che il Regolamento comunale di igiene urbana obbliga gli accompagnatori dei cani di munirsi, durante la passeggiata, di appositi strumenti (es. palette e sacchetti) utili a rimuovere gli escrementi depositati dal proprio animale su strade, marciapiedi. Chi non rispetta tale ordinanza può essere multato.

#### **Spazzamento meccanico**

Lo spazzamento meccanico avviene con l'ausilio di autospazzatrici meccaniche e/o aspiranti dotate di sistema di abbattimento delle polveri.

Il servizio viene eseguito con cadenza periodica ed intensità proporzionata all'importanza della strada, da concordare con l'ufficio ecologia del Comune.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

Lo spazzamento meccanico viene eseguito nelle zone e nelle strade dei nuclei abitati, dove non viene eseguito lo spazzamento manuale o dove va integrato.

I rifiuti raccolti attraverso le operazioni di spazzamento vengono trasportati in appositi contenitori ubicati nel Centro di Raccolta, che una volta riempiti saranno trasportati nei luoghi destinati ad accoglierli.

#### **SERVIZI PER LE AREE PUBBLICHE**

Il R.T.I. garantisce l'espletamento del servizio di raccolta e relativa pulizia (spazzamento) delle aree interessate dalle principali manifestazioni ricorrenti (feste, manifestazioni, sagre, fiere, ecc.).

Ove richiesto e a seconda del tipo di manifestazione si provvederà alla fornitura e al posizionamento di opportuna cartellonistica e dei contenitori carrellabili per ciascuna tipologia di rifiuto al fine di promuovere il corretto conferimento dei rifiuti da parte dei bancarellisti e al loro ritiro al termine della manifestazione.

La pulizia dell'area destinata alle feste e spettacoli serali terminerà entro le ore 8.00 del giorno successivo.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree interessate da manifestazioni, sagre e fiere potrà essere effettuata anche durante lo svolgimento della stessa, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

Durante la manifestazione del Carnevale, durante tutto il periodo (circa 1 settimana) il R.T.I. provvederà a potenziare il regolare servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

#### **SERVIZI DI PULIZIA DELLE SPIAGGE E DEGLI SPECCHI ACQUEI**

##### **Pulizia straordinaria:**

Meccanizzata programmata di tutte le spiagge libere ed arenili compresi fra Torre Makauda e C.da Maragani, per un periodo di 20 giorni, così composti n. 15 antecedenti



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

la data del 1 Giugno e n. 5 a chiamata secondo le esigenze dell'Amministrazione Comunale.

#### **Pulizia ordinaria:**

Il Servizio prevede la pulizia di tutte le spiagge libere ed arenili nelle seguenti località: San Marco, Renella, Foggia, Tonnara, Lido, Stazzone, Muciare, Sovareto, Lumia, Timpi Russi, San Giorgio, Baia Macauda, Maragani, con inizio dal 1 giugno fino al 30 settembre, il trasporto e il conferimento dei rifiuti di qualsiasi natura presso i centri di selezione e recupero e/o discarica, servizio di svuotamento dei cestini gettacarte.

Si prevede la fornitura di n. 180 trespoli reggi-sacchi (di cui n. 60 per la frazione secca differenziata, n. 60 per la frazione organica e n. 60 per la frazione secco residuale) con posa cenere e relativi sacchetti. La raccolta dei sacchi avverrà giornalmente ed avverrà dalle ore 6:00 alle ore 10:00.

#### **Pulizia acque della zona portuale:**

Il servizio verrà svolto nelle aree di pertinenza dell'autorità portuale. Si tratta di fornire un utile servizio da parte della città agli operatori e ai diportisti, con la conseguente positiva ricaduta di immagine. Esso verrà svolto da giugno a settembre con cadenza settimanale; il R.T.I. prevede N. 16 interventi. Il servizio verrà attuato con l'ausilio di una imbarcazione idonea (battello ecologico) e di n. 2 operatori. Il materiale raccolto generalmente verrà conferito presso l'impianto di selezione insieme a quello di origine domestica. In caso di eccessiva presenza di sostanze inquinanti (idrocarburi, oli, etc.), su indicazione del Direttore dell'esecuzione del contratto, il materiale verrà avviato direttamente alla discarica.

#### **DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

Il R.T.I. propone n. 20 giorni (corrispondenti a n. 4 interventi annui) di derattizzazione di tutto il territorio comunale mediante l'ausilio di n. 4 operatori con il supporto di un mezzo, da concordare con l'Amministrazione Comunale.

Si prevede la disinfestazione del territorio comunale, con inizio fine Febbraio fino al



Siacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

me di Ottobre, garantendo n. 1 intervento larvacida e n. 7 interventi adulticida (gg. 40) da effettuare mediante l'utilizzo di automezzo munito di atomizzatore e personale specializzato (n. 1 operatore).

I prodotti utilizzati sono conformi alla normativa vigente e il loro utilizzo avverrà previa preventiva autorizzazione da parte degli organi competenti. Le specifiche tecniche dei prodotti adoperati sono indicati nelle schede tecniche.

### CASA DELL'ACQUA

Il RTI prevede la fornitura e la gestione di n. 1 casa dell'acqua. Particolare attenzione verrà posta ai controlli igienico sanitari.

Eroga acqua liscia e gasata gradevolmente fresca in quantità pressoché illimitata. Erogazione dell'acqua tramite pulsanti elettrici a bassa tensione antivandalici, programmabili per quantità e tipo d'acqua. Piano d'appoggio per le bottiglie da riempire e per quelle già riempite. Vaschetta raccogli gocce direttamente collegata allo scarico per evitare la fuoriuscita d'acqua. Illuminazione notturna a LED a basso consumo elettrico. Monitor per il passaggio di comunicazioni ed informazioni agli utenti.

### PULIZIA FONTANE

Si garantisce il servizio di pulizia delle fontane presenti nel centro urbano. Gli addetti provvederanno allo svuotamento delle cisterne e rimuoveranno a mano o con appositi strumenti non invasivi eventuali alghe, incrostazioni calcaree e sedimenti. Tutte le operazioni saranno effettuate prestando la massima attenzione a non rovinare le superfici marmoree e impiegando prodotti ecocompatibili. Al termine delle operazioni si provvederà al riempimento delle vasche. Si prevede di effettuare 3 interventi annui.

### SERVIZI COLLATERALI

I servizi collaterali sono servizi affini al servizio di raccolta e contribuiscono al miglioramento e al mantenimento dell'igiene della città.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

Alcuni di questi sono oggetto del Contratto di Servizio, altri necessitano di separate convenzioni con il Comune, altri ancora richiedono contratti individuali con i singoli utenti.

Alcune tipologie di servizi collaterali:

- raccolta di sfalci e potature (mesi di Aprile e Novembre), c.da Foggia e c.da Sovareto;
- pulizia stradale e svuotamento cestini;
- raccolta siringhe, durante lo spazzamento stradale;
- rimozione escrementi animali, durante lo spazzamento manuale;
- raccolta rifiuti cimiteriali;
- pulizia presso aree mercatali (n. 01 intervento settimanale, piazza G. Noceto);
- pulizia caditoie stradali (100 giorni lavorativi annui);
- rifiuti inerti da costruzione e demolizione in piccole quantità;
- scerbatura e decespugliamento (180 giorni l'anno);
- raccolta di carcasse di animali;
- raccolta abiti dismessi, con posizionamento di n. 28 contenitori stradali;
- raccolta imballaggi in legno per le utenze non domestiche, con frequenza 1/7;
- raccolta aggiuntiva frazione multimateriale differenziata per le utenze non domestiche (bar, pub e ristoranti) ubicate nel centro storico, nei giorni di sabato e domenica;
- raccolta pannolini e pannoloni, con frequenza 6/7;
- raccolta oli esausti vegetali per utenze domestiche, con posizionamento di n. 20 contenitori stradali;
- n. 04 eco-point, per il riciclo di plastica e lattine;
- Allestimento di un'area dedicata ai cani – "Oasi dog";
- fornitura di n. 30 bagni chimici, di cui n. 5 per disabili, in occasione di manifestazioni, feste e sagre;
- n. 01 piattaforma ecologica, per agevolare gli abitanti residenti nei quartieri distanti dalla c.da Perriera;



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

- è prevista l'installazione a rotazione, presso le scuole, di una macchina compostatrice di rifiuti organici.

## COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

Nel campo della comunicazione il RTI persegue i seguenti obiettivi:

- informare la comunità sulle iniziative programmate;
- promuovere attività di educazione civica e ambientale, favorendo l'adozione di comportamenti corretti nel trattamento dei rifiuti;
- tessere rapporti diretti con i cittadini aumentando la qualità e il grado di conoscenza dei servizi;
- individuare progressivamente punti di forza e criticità;
- migliorare l'immagine aziendale verso l'esterno.

Il RTI attribuisce inoltre grande valore alle segnalazioni, ai reclami e ai suggerimenti, considerandoli indicatori estremamente significativi della percezione da parte dei cittadini dell'effettiva qualità dei servizi.

Rappresentano, quindi, un'opportunità per individuare eventuali aspetti critici, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia degli utenti/clienti insoddisfatti.

Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare segnalazioni, reclami o suggerimenti, nonché ottenere risposte in tempi rapidi, è il Numero Verde (800 086 544), il cui call center è presidiato da operatori/operatrici che possiedono un'ampia conoscenza delle dinamiche aziendali e delle sue problematiche.

Il servizio sarà attivo con operatori telefonici dalle ore 9,00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

L'utente che lascerà i dati identificativi verrà richiamato nel primo giorno utile.

Gli altri canali disponibili sono la posta elettronica (SEA: [info@sea-ag.it](mailto:info@sea-ag.it); BONO: [bonoslp@libero.it](mailto:bonoslp@libero.it)), i fax (SEA: 0922 441140; BONO: 0925 992226), le lettere tramite posta ordinaria all'indirizzo (SEA: Area ASI Zona industriale Lotto 97 92100 Agrigento;



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

BONO: Via Figuli 38 92019 Sciacca (AG)).

## COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il personale dipendente dell'Impresa è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome e cognome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## LA TUTELA DEGLI UTENTI

### Partecipazione e grado di soddisfazione

Per il miglioramento dei propri servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, il RTI SEA S.R.L. – BONO SLP S.r.l. prevede di svolgere, tramite il call center aziendale, una periodica campagna di monitoraggio telefonico su un campione di famiglie, così da recepire il grado di soddisfazione delle stesse rispetto ai servizi resi.

### Azioni degli utenti

Il cittadino può denunciare qualsiasi violazione ai principi presentati nella Carta dei Servizi, presentare reclami o istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali (Comune di Sciacca) o direttamente attraverso canali predisposti dal RTI (telefono, fax, posta elettronica).

Nel caso di reclami presentati personalmente dall'utente, sarà cura dell'addetto redigere un verbale da far sottoscrivere al cittadino.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione (l'ufficio



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

preposto può così provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito).

Entro il termine massimo di 10 giorni dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il RTI riferirà al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi a fornire anche i tempi entro i quali provvederà alla risoluzione delle irregolarità riscontrate.

In caso di sciopero, a termini di accordo sindacale vigente, sono assicurati i servizi essenziali di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione previsti dalla Legge 146/90.

#### **Controllo dei servizi**

Il Comune di Sciacca ha istituito apposite forme di controllo, riservandosi la più ampia facoltà di procedere a controlli e verifiche sul livello di servizio reso alla cittadinanza.

Qualora per responsabilità direttamente attribuibili al RTI non venissero rispettati i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi (espressi dal contratto di servizio), il RTI ne dovrà rispondere al Comune di Sciacca rimuovendo l'inadempienza (oltre ad essere soggetta, nel caso del perdurare di quest'ultima, ad eventuali penalità pecuniarie così previste dal Contratto di Servizio).

#### **VALIDITA' DELLA CARTA**

Il presente documento è adottato dal RTI SEA S.R.L. – BONO SLP S.r.l. per i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati.

Annualmente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei, sia all'oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare all'erogazione dei servizi.

Conseguentemente la presente Carta dei Servizi sarà soggetta a revisioni triennali per essere adeguata alle evoluzioni e ai cambiamenti sopravvenuti.



Sciacca

SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO  
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E  
INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI, ED ALTRI SERVIZI  
DI IGIENE PUBBLICA NEL TERRITORIO COMUNALE DI SCIACCA.  
C.I.G. 6755204AAE - CARTA DEI SERVIZI

TUTTI I DATI RIPORTATI IN QUESTO DOCUMENTO, DOVE NON ALTRIMENTI INDICATO,  
SONO AGGIORNATI AL 23.04.2018

Carta dei Servizi

Comune di Sciacca

Via Roma, n° 13 – 92019 Sciacca (AG)

RTI SEA S.r.l. - BONO SLP S.r.l.

Numero verde: 800 086 544

e-mail: [info@sea-ag.it](mailto:info@sea-ag.it)