

SERVIZI DI IGIENE URBANA

CARTA DEI SERVIZI

i tuoi diritti



i nostri doveri

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	4
ATTI D'INDIRIZZO	4
Principi fondamentali.....	4
a) Eguaglianza di trattamento	4
b) Imparzialità.....	4
c) Continuità	4
d) Partecipazione	4
Cortesia.....	4
Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.....	5
Privacy	5
e) Efficacia ed efficienza	5
Qualità e tutela ambientale	5
Completezza e accessibilità all'informazione	5
Informazione dell'utenza.....	5
Valutare la qualità del servizio	6
Rapporto con i Clienti	6
La tutela degli Utenti.....	6
La gestione dei reclami.....	6
I controlli esterni.....	6
La validità della Carta dei Servizi	6
Continuità e regolarità dell'erogazione.....	6
Continuità e servizio di emergenza	7
Tempi di preavviso per interventi programmati.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Durata delle sospensioni programmate.....	7
Pronto intervento	7
Modalità del servizio raccolta	7
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate	7
<i>Raccolta della frazione organica</i>	7
<i>Raccolta della frazione verde</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<i>Raccolta della carta e del cartone</i>	8
<i>Raccolta della plastica e metalli</i>	10
<i>Raccolta del vetro</i>	12
<i>Raccolta del rifiuto secco residuo</i>	13
Gestione del servizio.....	16

Igienicità del servizio	16
Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli.....	16
Centro comunale di raccolta Materiali.....	16
Raccolta dati	17
Garanzia del riciclo	18
Spazzamento stradale	18
Cestini portarifiuti.....	18
Lavaggio strade e marciapiedi	Errore. Il segnalibro non è definito.
Siringhe abbandonate	18
Completezza e accessibilità all'informazione	19
Informazione all'utenza.....	19
Semplificazioni delle procedure	19
Livello minimo dei servizi	19
Criteri di gestione.....	19
Continuità del servizio	20
Crisi impiantistica.....	20
Servizio informazioni.....	20
Accesso agli sportelli.....	20
Reclami	Errore. Il segnalibro non è definito.
Ulteriori impegni dell'Azienda.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD	22
Considerazioni generali.....	22

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Monteco S.r.l. garantisce ai suoi Clienti e ai portatori d'interesse chiarezza sull'erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate.

La carta dei Servizi diventa un documento di riferimento per un chiaro e corretto fruire del servizio e per valutarne l'erogazione in termini quali - quantitativi.

Attraverso la Carta dei Servizi Monteco S.r.l. si prefigge dunque:

- **il miglioramento del rapporto con gli Utenti;**
- **la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.**

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Monteco S.r.l..

ATTI D'INDIRIZZO**PRINCIPI FONDAMENTALI**

Monteco S.r.l., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995
- D.G.R. del 11 febbraio 2003, n. 194
- Legge Regionale del 20 agosto 2012, n.24 art. 11
- Piano regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani approvato con D.C.R. n.204/2013
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti
- del'art. 33 del CSA

Monteco S.r.l. si attiene ai principi di:

- a) eguaglianza di trattamento;
- b) imparzialità;
- c) continuità;
- d) partecipazione;
- e) efficacia ed efficienza.

a) Eguaglianza di trattamento. L'erogazione dei servizi pubblici si basa sui principi di eguaglianza degli Utenti attraverso una **non** discriminazione degli stessi. Monteco S.r.l. si impegna ad una parità di trattamento degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b) Imparzialità. Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato anche a criteri di imparzialità. Per questo Monteco S.r.l. si impegna ad adottare interpretazioni sia delle clausole generali sia particolari relative all'erogazione del Servizio.

c) Continuità. Monteco S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, Monteco S.r.l. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

d) Partecipazione. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Monteco S.r.l. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, oltre che i canali di comunicazione.

Per favorire la relazione con l'Utente, Monteco S.r.l. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- a) call-center tramite Numero Verde 800.80.10.20;
- b) apposito Ufficio di Relazioni con il Pubblico con i seguenti orari:
Lunedì e mercoledì dalle ore 09:00 alle 12:00
Martedì, Giovedì e dalle ore 15:00 alle 18:00
- c) sito internet www.montecosrl.it con sezione dedicata "Comunica con Monteco".

Cortesìa

Monteco S.r.l. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.

Monteco S.r.l. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Privacy

Monteco S.r.l. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

d) Efficacia ed efficienza

La politica gestionale Monteco S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela ambientale

Monteco S.r.l. ha adottato da tempo un sistema gestionale in conformità alle norme **OHSAS 18001** (Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori), **UNI EN ISO 14001** (standard di gestione ambientale), **UNI EN ISO 9001** (Sistema di gestione per la qualità) e **SA8000**, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

Una puntuale attenzione è rivolta al rispetto del diritto del Cliente ad un immediato e agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale (quali le modalità di erogazione del servizio, l'assistenza tecnica garantita, i requisiti contrattuali ed i servizi accessori); Monteco S.r.l. deve assicurare infatti il rispetto del diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla **Legge 7 agosto 1990 n. 241** e tramite il Comitato Consultivo Utenti.

Monteco S.r.l. mette a disposizione le condizioni generali della fornitura e, sul sito www.montecosrl.it nella pagina dedicata al Comune di Alberobello, la Carta dei Servizi.

Informazione dell'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Monteco S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

- ha reso noto, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le modalità per la presentazione di eventuali reclami;
- ha predisposto comunicazioni per suggerire agli utenti un migliore utilizzo del servizio all'interno dei vincoli tecnico/contrattuali;
- ha predisposto servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative tramite apposito call center al Numero Verde e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compie periodici sondaggi per rilevare l'efficacia delle comunicazioni effettuate in tutte le forme per cogliere eventuali ulteriori nuove esigenze dell'Utenza al fine del miglioramento del Servizio.

Monteco S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con cadenza prestabilita annuale, Monteco S.r.l. pubblicherà un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale verranno tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi
- gli indicatori di gestione
- le eventuali cause del mancato rispetto degli stessi
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente)
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente)
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.)
- i risultati di tali rilevazioni.

Monteco S.r.l. svolgerà funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

RAPPORTO CON I CLIENTI

Monteco S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia; al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti ed espone il nome e la relativa fotografia.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Monteco S.r.l. assicura la tutela degli Utenti mediante:

La gestione dei reclami

Monteco S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo, si forniscono le seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata a Monteco S.r.l. dall'Utente attraverso un reclamo formale sporto all'indirizzo e/o numero telefonico/fax riportati su apposito modulo, scaricabile direttamente dal sito internet;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo Monteco S.r.l. riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

I controlli esterni

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

La validità della Carta dei Servizi

Monteco S.r.l., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza biennale o comunque, ad ogni modifica e/o intervento di normative che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE**Continuità e servizio di emergenza**

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo e tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della normativa vigente per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Monteco S.r.l. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, Monteco S.r.l. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Monteco S.r.l. indica con un anticipo non inferiore a due giorni, le modalità di realizzazione di eventuali lavori da effettuare, nei casi in cui non sia possibile evitare sospensioni nell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

Monteco S.r.l. indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non saranno superiori a 24 ore.

Pronto intervento

Monteco S.r.l. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo limite per il ripristino del servizio interrotto.

MODALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e comunicato con chiarezza agli utenti.

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

1. Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
2. Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;
3. Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
4. Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
5. Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTE DIFFERENZIATE

Monteco S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori e/o con il sistema del porta a porta. La volumetria e il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita ed i valori di riferimento sono indicati dal gestore.

La gestione del servizio di raccolta è fatta secondo lo schema di calendario fissato.

Monteco S.r.l. garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori di raccolta nell'arco temporale definito.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori può verificarsi solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

In tali casi lo svuotamento viene comunque garantito, nelle 24 ore successive.

Nel caso ci sia una richiesta per la fornitura di ulteriori contenitori Monteco S.r.l. si impegna entro 7 giorni a fornire gli stessi all'Utente.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

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.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione organica e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ scarti della cucina (bucce, pane secco, avanzi di cibo) ▪ alimenti (sia crudi sia cucinati, purché non caldi) ▪ avanzi di pasti ▪ biscotti ▪ bucce di frutta ▪ capelli ▪ carne ▪ fiori recisi e secchi ▪ fondi di tè o caffè o camomilla ▪ frutta ▪ formaggi ▪ gusci d'uovo ▪ lische ▪ noccioli ▪ ossi ▪ paglia ▪ pane ▪ piccole quantità di segatura ▪ semi ▪ stuzzicadenti ▪ tappi in sughero ▪ torsoli ▪ tovaglioli di carta ▪ fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche ▪ carta assorbente da cucina usata ▪ cenere spenta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pannolini ▪ assorbenti ▪ stracci, anche se bagnati ▪ metalli ▪ qualunque tipo di rifiuto non organico.

La raccolta della frazione umida domestica sarà realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite auto compostaggio, a seconda delle aree servite, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione organica

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Urbano e Contrada Correggia	4/7	
Agro 1	Compostiera domestica	
Agro 2	Compostiera domestica	
Zona Turistica		7/7
Zona Turistica (periodo estivo)	-	7/7

Il conferimento del rifiuto organico da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando i contenitori specifici per la frazione in questione da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Per garantire una migliore qualità del materiale raccolto l'utente dovrà conferire i rifiuti organici in buste compostabili/biodegradabili accumulandole nel bidoncino che gli sarà consegnato da Monteco S.r.l. senza utilizzare ulteriori involucri o sacchetti.

Tuttavia, anche nel caso in cui l'utente dovesse conferire i rifiuti in sacchetti di polietilene da applicare all'interno della biopattumiera, l'impianto di compostaggio destinatario dovrebbe poter gestire il processo di lavorazione senza particolari difficoltà, ammesso che sia dotato, come si può ragionevolmente presumere, di una macchina laceratrice e di un successivo sistema di vagliatura.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza per la raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

I rifiuti organici di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Nel caso di richiesta di contenitori il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

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 e 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).

Gli utenti privati potranno, inoltre, prenotare al call center – numero verde o tramite il sito internet aziendale il ritiro della frazione verde a domicilio oppure tramite App.

Al fine di incentivare la massima intercettazione della frazione in argomento, per gli utenti privati, il servizio è proposto a titolo gratuito.

Frazione della frazione verde

Freq. utenze domestiche
Tramite conferimento diretto presso il Centro Comunale di Raccolta oppure ritiro a domicilio

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.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ giornali ▪ riviste ▪ libri (senza copertina plastificata) ▪ calendari (toglier le parti che non sono in carta) ▪ quaderni ▪ cataloghi ed elenchi telefonici ▪ faldoni per ufficio (senza anelli) ▪ volantini e giornalini pubblicitari (se non plastificati) ▪ scatole in cartone ▪ buste del latte e dei succhi di frutta (tetrapak) ▪ carta da pacchi ▪ pacchetti di sigarette(eliminando la pellicola) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ carta unta o bagnata o sporca ▪ piatti e bicchieri di carta ▪ tovaglioli di carta usati ▪ carta forno ▪ carta oleata o plastificata ▪ carta lucida da disegno ▪ pergamena ▪ carta carbone ▪ carta vetrata ▪ polistirolo ▪ scatole e copertine plastificate ▪ nylon.

<p>plastica esterna e quella interna in alluminio)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ carta del pane pulita ▪ cartone ondulato ▪ cassette di cartone per la frutta ▪ cartoni delle pizze se non unti ▪ imballaggi di carta o cartone della pasta, del riso, del sale, dello zucchero ▪ scatole per i detersivi (fustino) ▪ vaschette portauova in cartone ▪ fogli vari ▪ buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo) ▪ tutti i materiali a base di cellulosa. <p>I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche</p>	
---	--

La raccolta della frazione carta e cartone è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero stradale, a seconda delle aree servite, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione carta e cartone

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Urbano e Contrada Correggia	1/7	
Agro 1	1/7	
Agro 2	1/7	
Zona Turistica		1/7
Zona Turistica (periodo estivo)		1/7

Il conferimento del rifiuto cellulosico da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando i contenitori specifici per la frazione in questione da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Per garantire una migliore qualità del materiale raccolto l'utente dovrà conferire i rifiuti in carta accumulandoli nel bidoncino multiuso che gli sarà consegnato utilizzando i sacchetti di carta che vengono periodicamente consegnati presso il Front-office.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza per la raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

I rifiuti cellulosici di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza di raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

Nel caso di richiesta di contenitori il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

Raccolta della plastica

La frazione plastica 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.

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

- PET, polietilenterefalato: bottiglie per bevande;

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

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bottiglie vuote di acqua, bibite e latte ▪ coperchi in plastica ▪ buste della spesa ▪ buste della pasta ▪ cellophan per imballaggi ▪ flaconi per prodotti di pulizia e igiene personale ▪ incarti trasparenti di brioches ▪ incarti trasparenti di caramelle ▪ pellicole di cellophane ▪ pellicole alimentari purché pulite ▪ plastiche da imballaggio ▪ polistirolo da imballaggio ▪ sacchetti in plastica ▪ vaschette del gelato ▪ vaschette trasparenti porta-uova ▪ vaschette per alimenti (es. affettati, formaggi, frutta, verdura, carne, pesce) ▪ vassoi per alimenti in genere ▪ vaschette per formaggi o yogurt ▪ vassoi di polistirolo ▪ sacchetti e pellicole di plastica ▪ sacchetti per la spesa ▪ tubetti vuoti in plastica del dentifricio o della maionese ▪ tutti gli imballaggi di plastica <p>I rifiuti di imballaggio in plastica dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giocattoli ▪ sedie di plastica ▪ tubi e tutti gli oggetti di plastica che non sono imballaggi ▪ casalinghi (es. secchi, bidoni e cestini porta rifiuti, vaschette scolapasta, ciotole, soprammobili, posacenere, portamatite, grucce) ▪ rifiuti ospedalieri (es. siringhe, sacche plasma, contenitori per liquidi fisiologici e per emodialisi) ▪ custodie per cd, musicassette, videocassette ▪ materiali per edilizia e impiantistica (es. tubi, pozzetti, cavi elettrici, canne per irrigazione) ▪ tutti quei rifiuti che presentano residui di materiali organici (es.: cibi) o di sostanze pericolose (barattoli per vernici, colle, solventi, lubrificanti, calce, malte, cementi, ecc.) ▪ articoli di cancelleria (es. cartelline, porta documenti) ▪ accessori auto ▪ copertoni e camere d'aria delle biciclette ▪ vasi e sottovasi ▪ taniche per combustibili ▪ borse, zainetti ▪ imballaggi in polistirolo per frigoriferi, tv, ecc.

La raccolta della plastica è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero stradale, a seconda delle aree servite, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione plastica

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Urbano e Contrada Correggia	1/7	
Agro 1	1/7	
Agro 2	1/7	
Zona Turistica		2/7
Zona Turistica (periodo estivo)		2/7

Il conferimento del rifiuto in plastica da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando i contenitori specifici per la frazione in questione da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Per garantire una migliore qualità del materiale raccolto l'utente dovrà conferire i rifiuti in plastica accumulandoli nel bidoncino multiuso che gli sarà consegnato utilizzando sacchetti di plastica.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza per la raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

I rifiuti in plastica di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza di raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

Nel caso di richiesta di contenitori il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

Raccolta del vetro e metallo

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

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata del vetro e quelli che, pur presentando proprietà vetroso, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bottiglie vuote vetro ▪ vasi, vasetti e contenitori in vetro ▪ altri contenitori in vetro (senza coperchio). <p>I rifiuti di imballaggio in vetro dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti e privi di elementi di diversa natura (per es. tappi metallici).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ceramica ▪ porcellana ▪ lampadine ▪ tubi di neon ▪ lastre di vetro ▪ specchi ▪ contenitori in pirex. ▪ vetro retinato ▪ vetro opale (bocchette di profumo) ▪ cristalli.

La raccolta della frazione vetro è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero stradale, a seconda delle aree servite, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

La frazione dei **metalli** comprende i materiali ferrosi e non ferrosi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata dei metalli e quelli che, pur presentando proprietà plastiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ tappi e coperchi metallici ▪ carta stagnola e vaschette in alluminio pulite ▪ barattoli in banda stagnata e metallo (es. contenitori per pelati, tonno, minestre). <p>I rifiuti in metallo dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lampadine, neon ▪ bombolette spray e contenitori in metallo etichettati per materiali pericolosi.

La raccolta dei metalli è realizzata con sistema domiciliare porta a porta insieme alla plastica, ovvero stradale, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione vetro/metallo

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Urbano e Contrada Correggia	1/7	
Agro 1	1/7	
Agro 2	1/7	
Zona Turistica		3/7
Zona Turistica (periodo estivo)	7/7	

Il conferimento dei rifiuti in vetro/metallo da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando i contenitori specifici per la frazione in questione da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Per garantire una migliore qualità del materiale raccolto l'utente dovrà conferire i rifiuti in vetro accumulandoli nel bidoncino che gli sarà consegnato senza utilizzare involucri o sacchetti: le modeste dimensioni del contenitore consentono, infatti, un'agevole pulizia dello stesso mediante semplice risciacquo.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza per la raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

I rifiuti in vetro/metallo di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza di raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

Nel caso di richiesta di contenitori il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

Raccolta residuale non riciclabile

La frazione della frazione residuale non riciclabile comprende i rifiuti urbani non pericolosi destinati allo trattamento/smaltimento in discarica.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta della frazione residuale non riciclabile e quelli che devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none">▪ Ceramiche▪ porcellana▪ terracotta▪ carta oleata o plastificata▪ lamette usa e getta▪ audio e video cassette▪ spazzolini▪ pannolini, pannoloni e assorbenti▪ accendini▪ penne▪ chewing-gum▪ spugne▪ vaschette in polistirolo▪ cosmetici▪ specchi▪ bottoni▪ cerotti▪ sigarette spente▪ pettini e spazzole▪ tempera matite▪ lettiere▪ elastici▪ siringhe con cappuccio▪ bastoncini igienici per orecchie▪ batuffoli di ovatta▪ calze▪ occhiali▪ pentole e teglie	<ul style="list-style-type: none">▪ Rifiuti riciclabili previsti nelle altre categorie di rifiuto▪ rifiuti tossici, nocivi ed infiammabili▪ materiale sfuso e incandescente.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ sacchetti per aspirapolvere ▪ tamponi per timbri ▪ tappezzeria. 	
---	--

La raccolta della frazione residuale non riciclabile è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero stradale, a seconda delle aree servite, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione residuale non riciclabile

Zona	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Centro Urbano e Contrada Correggia	2/7	
Agro 1	1/7	
Agro 2	1/7	
Zona Turistica		3/7
Zona Turistica (periodo estivo)	3/7	

Il conferimento dei rifiuti non riciclabili da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando i contenitori specifici per la frazione in questione da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

L'utente potrà conferire i rifiuti non riciclabili accumulandoli nel bidoncino che gli sarà consegnato utilizzando involucri o sacchetti a perdere.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza per la raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico .

I rifiuti non riciclabili di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza di raccolta dei rifiuti è la stessa del circuito domestico.

Nel caso di richiesta di contenitori il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

Servizio domiciliare on demand

Utenze svantaggiate e/o disabili, raccolta domiciliare di frazioni recuperabili prodotte da utenze non domestiche sovrapproduttrici potranno richiedere un Servizio aggiuntivo di raccolta porta a porta on demand (su prenotazione tramite il Call-center – Numero Verde) con frequenza 6/7.

Raccolta Oli vegetali esausti

La frazione olii vegetali esausti comprende tutti i residui dalla frittura degli oli vegetali.

La raccolta dell'olio vegetale esausto viene realizzata con appositi contenitori stradali oppure tramite conferimento presso i Centri Comunali di Raccolta nei giorni e orari di apertura e indicati nei calendari forniti alle utenze.

Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Presso il Centro di raccolta comunale e nei contenitori stradali	Presso il Centro di raccolta comunale e nei contenitori stradali

Il conferimento degli olii vegetali esausti da parte della utenza domestica dovrà avvenire presso il Centro Comunale di Raccolta (CCR) con contenitori a perdere.

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (rup)

Il servizio di raccolta dei r.u.p. di origine domestica (rifiuti elettrici ed elettronici, pile esauste, batterie e accumulatori, olii minerali esausti, contenitori C/T/F/X — barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici —, lampade a neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici) avviene mediante conferimento nel Centro Comunale di Raccolta (CCR) o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata per i rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE).

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti viene eseguita mediante conferimento in appositi contenitori ubicati in prossimità delle farmacie e delle strutture sanitarie;
- la raccolta dei piccoli RAEE viene eseguita mediante conferimento in appositi contenitori ubicati in prossimità dei rivenditori;
- la raccolta delle pile esauste viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso i supermercati, le rivendite di tabacchi e le scuole;
- la raccolta dei contenitori etichettati C/T/F/X viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, ferramenta e rivendite di tabacchi;
- il conferimento dei RAEE viene effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo.

Diversamente è ammesso il conferimento nel CCR a cura dell'utente.

Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)

È assicurato un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata.

Piccole quantità di **inerti** provenienti da attività ordinarie e straordinarie di manutenzione strettamente domestica, potranno essere conferiti dall'utenza presso il Centro Comunale di Raccolta (CCR).

Si rimanda al capitolo relativo al Centro Comunale di Raccolta (CCR) per la descrizione delle modalità di conferimento ed il relativo elenco dei rifiuti ivi conferibili.

Per i **rifiuti ingombranti**, oltre al conferimento diretto da parte delle utenze presso il Centro Comunale di Raccolta (CCR), è attivo un servizio di raccolta alternativo domiciliare porta a porta. Gli interventi possono essere prenotati telefonicamente al numero verde, nonché sul sito internet www.montecosrl.it. Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi, non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti e locali e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico. La quantità di rifiuti di cui si può richiedere il ritiro ammonta a massimo tre pezzi/intervento. In tale servizio i materiali oggetto della richiesta sono ritirati presso la soglia (al pianterreno) dell'abitazione del richiedente, se la stessa si affaccia sulla pubblica via, o depositati dall'utente ai bordi della strada, se possibile, in relazione alle dimensioni del marciapiede e nel rispetto del regolamento allegato al codice della strada.

La raccolta degli **indumenti usati dismessi** è assicurata attraverso contenitori specifici da 3 mc, posizionati sul territorio comunale.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ abiti ▪ maglieria ▪ biancheria ▪ cappelli ▪ borse ▪ scarpe appaiate in buono stato ▪ coperte <p>Abiti e accessori devono essere in buono stato e introdotti nei contenitori in buste ben chiuse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ stracci ▪ tappeti ▪ scarponi da sci ▪ stivali di gomma ▪ pattini e tutti i materiali non tessili

Gestione del servizio

Il servizio viene programmato nei percorsi e negli orari per arrecare il minor disturbo possibile agli utenti; in particolare viene rivolta attenzione alla rumorosità dei mezzi e al loro grado di inquinamento per le emissioni.

Igienicità del servizio

Nell'erogazione dei Servizi a domicilio, Monteco Srl forma il personale affinché non si causino eventi che contribuiscano a contaminare le aree servite.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato anche dalla percentuale minima di raccolta nel rispetto del programma come garantito da contratto nell'arco dell'anno.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e/o da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali.
- avverse condizioni climatiche

Il tempo massimo di intervento, su segnalazione da parte di un Utente, per lo svuotamento di contenitori maleodoranti, è di 2 gg. lavorativi.

Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- su richiesta si effettua un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di ingombranti e/o beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati sul marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità preventivamente concordati/richiesti dall'utente, entro i tempi previsti da contratto; Monteco S.r.l. si è impegnata ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00, a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Negli orari non presidiati da operatore ovvero in caso di sovraccarico delle linee, sarà attiva una segreteria telefonica. È sempre più incentivato l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica, social network).
- il servizio è gratuito purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi (massimo tre colli al mese dallo stesso utente) ed a meno che non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti, locali, e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso il Centro Comunale di Raccolta aperto nel periodo invernale (dal 1 ottobre al 31 maggio) dal lunedì alla domenica dalle 08.30 alle 12.00 e il giovedì dalle 15:00. Nel periodo estivo (dal 1 giugno al 30 settembre) dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 12.00 e dalle 18.00 alle 18.00, e la domenica dalle 09:00 alle 12:00.

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il Centro Comunale 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 consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex All.1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazioni che saranno assunto in sede di comunicazione ex art.2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

- _ imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- _ imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- _ imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)

- _ imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- _ imballaggi in materiali compositi (CER 15 01 05)
- _ imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- _ imballaggi in vetro (CER 15 01 07)
- _ imballaggi in materiale tessili (CER 15 01 09)
- _ contenitori T e/o FC (CER 15 01 10* e 15 01 11*)
- _ rifiuti di carta e cartone (CER 20 01 01)
- _ solventi (CER 20 01 13)
- _ acidi (CER 20 01 14)
- _ sostanze alcaline (CER 20 01 15)
- _ prodotti fotochimici (CER 20 01 17)
- _ pesticidi (CER 20 01 19)
- _ rifiuti in vetro (CER 20 01 02)
- _ frazione organica umida (CER 20 01 08 e 20 03 02)
- _ abiti e prodotti tessili (CER 20 01 10 e 20 01 11)
- _ Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (CER 20 01 21)
- _ oli e grassi commestibili usati (CER 20 01 25)
- _ Oli e grassi minerali (CER 20 01 26)
- _ vernici, inchiostro, adesive e resine (CER 20 01 27)
- _ detergenti contenenti sostanze pericolose (CER 20 01 29)
- _ pneumatici fuori uso (CER 16 01 03)
- _ miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06 (CER 17 01 07)
- _ rifiuti misti dell'attività di costruzione ed demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903 (CER 17 09 04)
- _ rifiuti prodotti da pulizia dei camini (CER 20 01 41)
- _ vernici, inchiostri adesivi e resine non contenenti sostanze pericolose (CER 20 01 28)
- _ detergenti non contenenti sostanze pericolose (CER 20 01 30)
- _ farmaci (CER 20 01 31* e 20 01 32)
- _ batterie ed accumulatori (CER 20 01 33 e 20 01 34)
- _ rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti sostanze pericolose (CER 20 01 23-20 01 35)
- _ rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche non contenenti sostanze pericolose (CER 20 01 36)
- _ rifiuti legnosi trattati con sostanze pericolose (CER 20 01 37)
- _ rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
- _ rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- _ rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- _ sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
- _ terra e roccia (codice CER 20 02 02)
- _ cartucce toner esaurite (codice CER 20 03 99)
- _ ingombranti (codice CER 20 03 07)
- _ toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alle voci 080317 (CER 08 03 18)
- _ filtri olio (CER 16 01 07)
- _ componenti rimosse da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 160215 (CER 16 02 16)
- _ gas in contenitori a pressione (solo uso domestico) (CER 160504 e CER 16 05 05)

MATERIALI DA RICICLO E MATERIALI DA RECUPERO

Monteco S.r.l. comunica periodicamente i valori raggiunti di materiale riciclato, esprimendo con certificati di analisi le condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

RACCOLTA DATI

Monteco S.r.l. provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei diversi materiali raccolti in modo differenziato e provvede periodicamente a comunicarne i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi e le modalità con cui si è svolto il servizio.

GARANZIA DEL RICICLO

Monteco S.r.l. trasporterà i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati dalla Stazione Appaltante, impegnandosi a dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvederà a periodica relazione attestante destinazione e garanzia.

MODALITÀ DEL SERVIZIO PULIZIA SUOLO**SPAZZAMENTO STRADALE**

Lo spazzamento meccanizzato e manuale viene svolto secondo gli specifici programmi definiti dal progetto di esecuzione dei servizi.

Monteco S.r.l. provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali mediante spazzamento manuale e meccanizzato. Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti.

Le aree interessate dallo spazzamento meccanizzato/manuale e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato a cura del gestore.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento. Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi meccanici. È inoltre previsto un livello di servizio minimo in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare eccezionale;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

CESTINI PORTARIFIUTI

Vengono svuotati sul suolo pubblico contenitori (cestini, cestoni), destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti.

LAVAGGIO STRADE E MARCIAPIEDI

Monteco S.r.l. si impegna al periodico lavaggio delle strade e dei marciapiedi.

SIRINGHE ABBANDONATE

Viene effettuata una raccolta particolare per le siringhe abbandonate da parte delle squadre di spazzamento manuale, tutte appositamente attrezzate, che operano secondo programmi prefissati e con frequenza giornaliera e su chiamata in zone in cui è richiesto l'intervento (il tempo di risposta è giornaliero).

**COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE
INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Monteco S.r.l. definisce, in sintonia con la Stazione Appaltante, gli strumenti da utilizzare.

In particolare, Monteco S.r.l.

- informa l'Utente sulle quantità raccolte;
- informa sulle procedure nonché sulle eventuali agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

Monteco S.r.l. assicura all'Utente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati.

Comunica con l'Utente mediante gli strumenti di informazione specificatamente indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate interviste campionarie per verificare se l'utenza è al corrente dei principali informazioni divulgate.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico.

I valori garantiti sono i seguenti:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni

Per la verifica dei tempi, fanno fede le date del protocollo aziendale.

Monteco S.r.l. si è impegnata inoltre ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20 a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Devono essere sempre più incentivati l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica).

SEMPLIFICAZIONI DELLE PROCEDURE

Monteco S.r.l. assume l'impegno di proporre all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso sia di documentazione da produrre al corredo della richiesta di prestazione. Sempre per tale finalità, Monteco S.r.l. prende in esame anche richieste telefoniche da parte degli utenti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse dagli utenti stessi.

LIVELLO MINIMO DEI SERVIZI

Nel progetto di esecuzione dei servizi sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali Monteco S.r.l. dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. Monteco S.r.l. è comunque tenuta a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. Monteco S.r.l. si impegna, sulla scorta delle convenzioni sottoscritte fra Enti Locali e gestori, ad assicurare all'utenza livelli di servizio più elevati rispetto a quelli minimi. Monteco S.r.l. si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il livello di consenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

CRITERI DI GESTIONE

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali - quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi livelli di variazione e di valore limite. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta:

- copertura del servizio,
- numero di contenitori,
- mezzi e volumi di compattazione,
- sistemi di rilevazione,
- personale specializzato,

- addetti e organizzazione,
- impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio sarà effettuato con continuità, salvo casi di forza maggiore.

Monteco S.r.l. si organizzerà per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il gestore ne darà adeguato preavviso alla Stazione Appaltante, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte della Stazione Appaltante degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

SERVIZIO INFORMAZIONI

Monteco S.r.l. assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali.

Il servizio può anche essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, con l'opzione consentita all'Utente di ricorrere all'operatore. Tale opportunità sarà prevista come prima scelta possibile per l'Utente.

ACCESSO AGLI SPORTELLI

Saranno ampiamente pubblicizzati l'ubicazione, i giorni e l'orario di apertura dell'"Eco-sportello" presso il quale l'utenza può usufruire di vari servizi quali:

- informazioni sui servizi
- materiali informativi
- contenitori e buste
- richieste/segnalazioni.

Gli sportelli del gestore sono localizzati come segue:

U.R.P. Alberobello – Via Vittorio Veneto – aperto dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Monteco S.r.l. rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

RECLAMI

Monteco S.r.l. assicura il trattamento dei reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

ULTERIORI IMPEGNI DI MONTECO S.R.L.

Monteco S.r.l. fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli impatti negativi per l'ambiente.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

CONSIDERAZIONI GENERALI

Monteco S.r.l. gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Monteco S.r.l. è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita dalla stazione appaltante ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

Monteco S.r.l. ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%.

In relazione alle attività erogate, Monteco S.r.l. ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:

A	B	C	D
Non rispetto delle frequenze di raccolta per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio	N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore su mMPCS.03 rapporto giornaliero del CD, o da altri canali di comunicazione attivi	% di non rispetto della quantità di raccolta da cassonetti	Rispetto dei tempi di intervento

Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Considerazioni generali

Monteco gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Monteco è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

Monteco ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%. In relazione alle attività erogate, Monteco ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:

A	B	C	D
Non rispetto delle frequenze di raccolta per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio	N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore o da altri canali di comunicazione attivi	% di non rispetto della quantità di raccolta da cassonetti	Rispetto dei tempi di intervento

Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.

I SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI ALBEROBELLO

FRAZIONI / ATTIVITÀ	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE	Indicatori
	<i>Frequenze Interventi</i>	<i>Frequenze Interventi</i>	
Organico	4 su 7 raccolta porta a porta	Variabile per tipologia	A - B
Secco residuo	2 su 7 raccolta porta a porta	Variabile per tipologia	A - B
Carta e cartone	1 su 7 raccolta porta a porta	Variabile per tipologia	A - B
Plastica	1 su 7 raccolta porta a porta	Variabile per tipologia	A - B
Vetro + Metalli	1 su 7 raccolta porta a porta	Variabile per tipologia	A - B
Imballaggi in Cartone	-	Variabile per tipologia	A
Sfalci e potature	Conferimento diretto presso CCR e on-demand tramite N. verde, sito o App frequenza 1/7		A
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi)	1/7 e comunque a riempimento		A - B
Raccolta Oli vegetali esausti	Nei contenitori stradali o presso il CCR		A - B
Tessili	Nei contenitori stradali o presso il CCR		A
Inerti	Conferimento diretto presso CCR		A
Pannolini e pannoloni	On-demand tramite N. verde, sito o App Frequenza 3/7		
Beni durevoli ed Ingombranti	On-demand tramite N. verde, sito o App o presso il CCR Frequenza 2/7		A - C
Carcasse animali	Su segnalazione 30 animali anno		
Interventi di	10 interventi annui nelle zone critiche del territorio		A

Derattizzazione	Centro storico: n. 12 straordinari su richiesta del comune ; Area mercatale: n. 4 interventi annui	
Disinfezione e Disinfestazione	15 interventi annui: 5 trattamenti antilarvali da febbraio a giugno 10 trattamenti adulti-cidici da maggio a ottobre	A
Deblattizzazione	Servizio aggiuntivo: 10 interventi annui	
Diserbo	528 ore/anno	A
Lavaggio stradale	1 intervento mese	A
Spazzamento manuale	(S1) Ottobre-Maggio: 7/7 Giugno - Settembre: 7/7 + ripasso pomeridiano 7/7 (S2) Ottobre-Maggio: 3/7 Giugno - Settembre: 3/7	A - D
Spazzamento meccanizzato	Ottobre-Maggio: 2/7 Giugno - Settembre: 2/7	A - D
Sanificazione basolati	500 m2/ora	
Pulizia aree mercatali	1 su 7 per i mercati settimanali	A
Lavaggio contenitori	18 annui	A
Gestione Centri Comunali di Raccolta e/o Isole ecologiche interrate	n.° 1 Centro di Raccolta Comunale	C
Svuotamento cestini gettacarte	Frequenza contestuale a quella di spazzamento a seconda della zona di riferimento	B
Compostaggio Domestico	Consegna compostiera alle utenze residenti	C
Sgombero neve	All'occorrenza	A
Cancellazione scritte	All'occorrenza	A
Manufatti di pregio	Contestuale allo spazzamento	
Sanificazione griglie e caditoie	4 interventi annui	