

20 Marzo 2014



Ing. Raffaele Rosa  
IL PRESIDENTE

Vibo Valentia

Comune di

Luogo espletamento servizi:

CARTA DEI SERVIZI

RELAZIONE SUB CRITERIO AD

“APPALTO SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE”

Oggetto:



COMUNE DI VIBO VALENTIA

PER

PROGETTAMBIENTE S.C.



## RELAZIONE SUB CRITERIO A-4 ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI AL FINE DI GARANTIRE TRASPARENZA INFORMATIVA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi che verranno effettuati, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

D.L. GS del 163/2006, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi

pubblici;

D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta

dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare 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.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

### AMBITO DI APPLICAZIONE

La carta dei servizi sarà concordata con l'Amministrazione Comunale e si applica al Comune di Vibo Valentia e tiene pertanto conto della singola specificità territoriale.

La Carta si riferisce ai servizi definiti nel Contratto di Servizio in essere con il Comune e riguarda in generale le attività di:

gestione dei rifiuti (raccolta, trasporto, recupero e/o smaltimento dei rifiuti);

pulizia del territorio (in particolare spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale e dei marciapiedi);

raccolta rifiuti ingombranti a chiamata e/o presso l'Ecoisola Comunale;

pulizia e controllo dei punti di raccolta dei rifiuti;  
gestione del centro di raccolta.

### VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta nello specifico individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Pertanto essa viene periodicamente sottoposta a revisioni e resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali.

### DOVE TROVARLA

La carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente:

- 1) presso il servizio clienti, telefonando al Call Center (da rete fissa Numero verde 800 58 97 32 – da telefono mobile 0971.81180);

- 2) scaricandola direttamente dal sito della PROGETTAMBIENTE S.C.,  
[www.progettambiente.it](http://www.progettambiente.it), nella sezione vibovalentia-Download.

## CHI SIAMO

La società PROGETTAMBIENTE S.C. nasce nel 1995 ed opera da diversi anni nel settore della tutela ambientale, con la duplice funzione di gestore di servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e di progettazione, organizzazione e coordinamento dei servizi interni a strutture complesse pubbliche e private inerenti gli adempimenti ambientali e di sicurezza. Nella sua attività di gestore effettua i servizi di igiene ambientale di seguito descritti:

Raccolta e trasporto dei R.S.U. (Rifiuti Solidi Urbani);  
Raccolta e trasporto delle frazioni valorizzabili (Carta, Vetro, Plastica e Alluminio);  
Raccolta e trasporto dei R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi);  
Raccolta e trasporto siringhe e carogne animali;  
Raccolta e trasporto degli ingombranti e RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);

Spazzamento manuale e meccanizzato;  
Servizio di pulizia presso i mercati;

Servizio di pulizia dei pozzetti e delle caditoie stradali;  
Servizio di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione ambientali;

Lavaggio e disinfezione dei cassonetti;  
Pulizia e ripristino ambientale delle aree oggetto di scarico abusivo di rifiuti;

Servizio di gestione Ecoisola Comunale;  
Campagna di sensibilizzazione presso le utenze domestiche e commerciali;

Servizi connessi e accessori.

## PRINCIPI ETICI

Impegnata da sempre nella politica della qualità e della sicurezza, la PROGETTAMBIENTE S.C. ha adottato Sistemi di Gestione della Responsabilità Sociale e della Qualità Ambientale. La società pone molta attenzione alle questioni inerenti i diritti dei lavoratori, le condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e i rapporti con i fornitori, garantendo l'erogazione di servizi in linea con i principi etici in materia di lavoro, ambiente, gestione finanziaria, società civile, tecnologia e innovazione. Gli obiettivi e gli intendimenti della politica per la responsabilità possono essere sintetizzati in:

garanzia dei diritti dei lavoratori;

tensione dell'azienda e dei lavoratori all'onestà ed all'integrità;

condizione degli obiettivi aziendali;

gestione congiunta delle risorse umane;

utilizzo del sistema di gestione per il miglioramento continuo dei rapporti tra l'azienda ed il proprio Personale.

La cooperativa adotta, inoltre, tutti gli strumenti utili e necessari al fine di migliorare i processi produttivi, determinando così bassi impatti sulle diverse componenti ambientali (acqua, aria, suolo).  
La **PROGETTAMBIENTE S.C.** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione della Responsabilità Sociale ai sensi della norma internazionale **SA8000:2008** (certificato n. 433 rilasciato dal C.I.S.E.) e del sistema di Gestione Ambientale ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2008** (certificato n. 7574 rilasciato da Certiquality srl) e **UNI EN ISO 14001:2004** (certificato n. 17690 rilasciato da Certiquality srl).



*ko*

SA8000  
ORGANIZZAZIONE  
CERTIFICATA







## PRINCIPI FONDAMENTALI

### UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio da parte dell'impresa si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce, inoltre, la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

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

A tale scopo il gestore ha provveduto a pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali.

Per "accessibilità" si intende una serie di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive).

### IMPARZIALITÀ

L'impresa ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

### PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di richiedere all'impresa le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n. 241 e s.m.i.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, si garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni

telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'impresa persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

## **CHIAREZZA ED EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE**

L'impresa, garantisce la massima chiarezza in ogni comunicazione effettuata cercando di andare sempre incontro ad ogni tipo di utente. Nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Nell'attuazione dei propri compiti l'azienda ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre, assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola indrograbile nel proprio agire.

## **CORTESIA**

Il gestore fornisce con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete. Garantisce, inoltre, all'utente un rapporto basato sulla cordialità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine, si avvale di una struttura organizzativa che gli consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi e i disservizi.

## **PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003.



## MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Vibo Valentia e Progettambiente, aggiudicataria del servizio per affidamento mediante procedura di gara aperta al pubblico, dopo acquisizione tramite gara.

Il contratto, prevede l'espletamento delle seguenti categorie di servizi:

Servizio di "Raccolta differenziata porta a porta", articolato con differenti modalità organizzative in funzione della tipologia di materiale da raccogliere e della tipologia di Utente da servire. È prevista la raccolta differenziata di:

- Carta e Cartone (utenze domestiche e commerciali);
- Vetro (utenze domestiche e commerciali);
- Plastica (utenze domestiche e commerciali);
- Frazione umida/Organico (utenze domestiche e commerciali);
- Frazione secca non riciclabile (utenze domestiche e commerciali);
- Rifiuti differenziati (presso l'ECOISOLA Comunale);
- Rifiuti ingombranti (domiciliare su prenotazione o presso l'ECOISOLA Comunale);
- RAEE (domiciliare su prenotazione o presso l'ECOISOLA Comunale);
- Altro;

Inoltre le seguenti ulteriori attività:

- Allestimento e gestione dell'ECOISOLA COMUNALE;
- Servizio di spazzamento stradale;
- Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione;
- Altri servizi di gestione del territorio.

Di seguito sono indicate le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento dello stesso.

## LA CARTA E GLI IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE



Frazione recuperabile costituita da carta (non accoppiata ad altri materiali) e cartone (imballaggi, scatole, scatoloni, ecc...).

Appartengono a questa tipologia di rifiuti: contenitori in tetrapack (latte, succhi di frutta, ecc.), carta assorbente non unta o bagnata, tovaglioli di carta puliti, carta da

pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze se non sporchi, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino quali quelle per snack, cereali, biscotti e pasta, contenitore in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi, scatole per scarpe, libri (senza eventuale copertina plastificata), quaderni e riviste non plastificate, sacchetti, buste, tabulati, agende di carta e/o cartoncino (rimuovere eventuale plastica), calendari (togliere le parti che non sono di carta), faldoni per ufficio senza anelli, depliant se non plastificati, fogli pubblicitari e volantini non plastificati, giornali di ogni genere, imballaggi qualsiasi di carta o cartone, bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta e il vino purché abbiano stampigliato il simbolo CA.

**Non possono essere considerati tali:** carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plastificata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detersivi o altre sostanze chimiche (che saranno introdotti nei contenitori per rifiuti non riciclabili).

**UTENZE DOMESTICHE:** un turno di raccolta settimanale (MERCOLEDI), mediante il ritiro porta a porta in sacchetti da conferire negli appositi contenitori.

Oltre ai sacchetti è possibile depositare i cartoni prodotti avendo cura di piegarli e immergerli l'uno nell'altro al fine di ridurre la volumetria ed evitare dispersioni nell'ambiente in caso di avverse condizioni climatiche.

Il sacchetto contenente la frazione specifica, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria abitazione e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m. del giorno del ritiro. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo.

Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

**UTENZE COMMERCIALI:** la raccolta della carta prevede un turno settimanale (MERCOLEDI), in appositi carrellati di colore bianco e capacità pari a 240 l, forniti gratuitamente in comodato d'uso dal gestore del servizio.

Per queste utenze sono previsti, inoltre, due turni settimanali (MARTEDI e SABATO) per la raccolta degli "imballaggi di carta e cartone", da conferire negli stessi carrellati.

Il carrellato contenente la carta, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 7.00 a.m.

Il carrellato contenente gli **imballaggi in cartone**, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 14.00.

Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

E' inoltre possibile il conferimento diretto presso l'ECOISOLA COMUNALE, tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il servizio comprende anche il trasporto della carta e degli imballaggi presso idoneo impianto autorizzato.

## IL VETRO

Appartengono a questa tipologia di rifiuti: bottiglie, vasetti per alimenti e altri imballaggi in vetro, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale (non adibite a contenere i farmaci) vasetti di vetro, tappi a corona in metallo e tappi in alluminio, bombolette spray per alimenti (quali per la panna) e per prodotti per l'igiene personale e della casa (quali spuma per capelli, deodoranti, altro) purché senza gas infiammabili o CFC, scatole in acciaio utilizzate per confezionare regali quali liquori.



**Non possono essere considerati tali:** ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, vetro retinato (alcune finestre), vetro opale (bocchette di profumo), occhiali, profile in terracotta (che saranno introdotti nei contenitori per rifiuti non riciclabili).

**UTENZE DOMESTICHE:** Le utenze domestiche potranno conferire il materiale sciolto (senza sacchetti), all'interno del contenitore carrellato e/o cassonetto posizionato in punti strategici dell'abitato.

Gli operatori pertanto effettueranno lo svuotamento del contenitore per 1-2 volte settimanali a seconda della frequenza di riempimento del contenitore.  
Tale frazione può essere conferita direttamente presso l' Ecoisola o gli Ecopunti negli orari di apertura seguendo le indicazioni degli operatori addetti alla gestione.

**UTENZE COMMERCIALI:** la raccolta della frazione Vetro prevede due turni settimanali (LUNEDI e GIOVEDI), in appositi carrellati di colore verde e capacità pari a 240 l, forniti gratuitamente, in comodato d'uso, dal gestore del servizio.

Il carrellato contenente la frazione specifica, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m.. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

E' inoltre possibile il conferimento diretto presso l'ECOISOLA COMUNALE, tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

## LA PLASTICA E L'ALLUMINIO

Appartengono a questa tipologia di rifiuti: bottiglie di plastica per bevande e olio da cucina, vaschette per il gelato, dispensatori per salse, coperchi in plastica, contenitori di prodotti liquidi per la pulizia della casa e per l'igiene personale (quali flaconi per detersivi, detersivi, shampoo, contenitori per cosmetici e altro), buste di nylon, sacchetti per congelatore, carta velina da cucina pulita, cassette della frutta in plastica, retine per frutta e verdura, contenitori da cucina in plastica per conservare il cibo, pellicole di cellophane, confezioni in plastica di merende, crackers e



caramelle, confezione in plastica per la pasta, confezione dei surgelati, confezioni sagomate in plastica per le uova, confezioni sagomate per dolciumi, confezioni sagomate per materiale da cancelleria e giocattoli, contenitori in plastica per piantine da trapiantare, imballaggi per beni durevoli (bolle d'aria o plastica espansa), reggette per legature pacchi, vasi in plastica, porta rullino fotografico, polistirolo da imballaggio, vassoi in polistirolo per frutta, verdura e altri alimenti, piatti e bicchieri di plastica non sporchi o unti. Per l'alluminio è possibile conferire tutti i contenitori in banda stagnata utilizzati generalmente in cucina.

Le bottiglie, che risultano essere sporche di residui alimentari od altro, devono essere risciacquate; non è invece necessario rimuovere etichette e tappi. I contenitori di plastica vanno compressi orizzontalmente per far uscire l'aria, al fine di aumentare la capienza dei sacchetti.

**Non possono essere considerati tali:** tubetto del dentifricio, giocattoli seppur in plastica, cancelleria, cartelle, posacenere, cestini portarifiuti e altri oggetti in plastica dura, contenitori o altri imballaggi appropriati per il conferimento differenziato ma che risultano eccessivamente sporchi (che saranno introdotti nei contenitori per rifiuti non riciclabili).

**UTENZE DOMESTICHE:** un turno di raccolta settimanale (VENERDI) in sacchetti biodegradabili gialli da conferire negli appositi contenitori, opportunamente chiusi e contenitori ben pressati. Il sacchetto contenente le frazioni specifiche, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria abitazione e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m. del giorno del ritiro. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione. Si ricorda che bottiglie e contenitori vari devono essere opportunamente pressati.



**UTENZE COMMERCIALI:** la raccolta della plastica/alluminio prevede un turno settimanale (venerdì), in appositi carrellati di colore giallo e capacità pari a 240 lt., forniti gratuitamente, in comodato d'uso, dal gestore del servizio.

Il carrello contenente la frazione specifica, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m.. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

E' inoltre possibile il conferimento diretto presso l'ECOSOLA COMUNALE, tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il servizio comprende anche il trasporto della plastica presso idoneo impianto autorizzato.

## L'ORGANICO



Rientrano in questa tipologia di rifiuti, avanzati di cucina in genere sia crudi sia cotti, bucce, torsoli, noccioli, gusci di frutta secca, verdura, frutta, carne, pesce, ossa e denti, pelli e piume di animali, lische, gusci di molluschi e crostacei, riso, pasta, pane, biscotti, pizza, formaggi, gusci

d'uovo e uova, fondi di caffè e filtri di tè, alimenti avariati, piccole quantità di olio da cucina, tovaglioli di carta e carta assorbente da cucina bagnata o unta di cibo, fazzoletti di carta usati, parti vegetali provenienti dalla cura di piante da appartamento e fiori secchi, semi e granaglie, insetti morti, tappi di sughero, stuzzicadenti, stecchini in legno dei gelati, fiammiferi, truciolo, piccoli pezzi di legno non trattato, segatura pulita, capelli derivati dal taglio casalingo, incensi, cenere di sigaretta (senza filtro) e ceneri spente di caminetti.

**Non possono essere considerati tali:** assorbenti, pannolini, stracci sporchi, abbigliamento in genere, gusci di cozze, gusci di noci ecc.

**UTENZE DOMESTICHE:** tre turni di raccolta settimanali (MARTEDI, GIOVEDI E SABATO) da conferire esclusivamente in sacchetti biodegradabili trasparenti da conferire negli appositi contenitori marroni, forniti gratuitamente, in comodato d'uso, dal gestore del servizio. Il sacchetto contenente le frazioni specifiche, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria abitazione e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m. del giorno del ritiro. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

**UTENZE COMMERCIALI:** la raccolta della frazione organica prevede tre turni settimanali (martedì, giovedì e sabato), in appositi carrellati di colore marrone e capacità pari a 240 l, forniti gratuitamente, in comodato d'uso, dal gestore del servizio. Il rifiuto deve essere lasciato sciolto, oppure all'interno di sacchetti in mater-bi di proprietà del gestore. Il carrellato contenente la frazione specifica, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre

le ore 6.00 a.m. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

E' inoltre possibile il conferimento diretto presso l'ECOISOLA COMUNALE, tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il servizio comprende anche il trasporto dell'organico presso idoneo impianto di compostaggio autorizzato.



## IL SECCO NON RICICLABILE

Tutte le frazioni non passibili di recupero di materia, riciclaggio e riutilizzo di piccole dimensioni. Appartengono a questa tipologia di rifiuti tutti quelli che non possono essere conferiti negli altri contenitori, tra cui: carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plastificata, carta lucida da disegno, etichette adesive, nastro adesivo, nastro abrasivo, carta sporca



di prodotti detergenti o altre sostanze, stracci, posate in plastica, guanti in gomma, pettini e spazzole, elastici, filo da cucire, aghi, cottonfioc, cerotti, cotone, ovatta, spugna, sapone, trucchi, profilattici, lamette, calze di nylon, sottopiedi, feltrini, gommapiuma, giocattoli, grucce appendiabiti, tamponi per timbri, cancelleria, cartelle, tagliere in plastica, posacenere, cestini portarifiuti, bacinelle e altri oggetti in plastica dura, bottoni, oggetti in gomma, oggetti in peluche o ovatta, fiori finti, nastro da pacco, ombrello, zerbino, zanzariera, scopa, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, vetro retinato (alcune finestre), vetro opale (bocchette di profumo), occhiali, specchi di piccole dimensioni, specchietti auto, accessori auto, profile in terracotta, vasi in terracotta, ceste, bacinelle e secchielli, tubi in gomma, assorbenti, pannolini, stracci sporchi, forbici, grattugia, pinza chiodi sacchetti, cassette audio, cd, dvd, videocassette e relative custodie in plastica, floppy disk, fotografie, rullino fotografico, lastre mediche e radiografiche, campioncini di prodotti da cosmesi, tubetto del dentifricio, spazzolino da denti, dentiera, gomma da masticare, cuoio, accendini, sacchetti dell'aspirapolvere usati, piccole parti di legno verniciato, fili elettrici.

**Si raccomanda di effettuare correttamente la raccolta differenziata al fine di ottenere piccoli quantitativi di rifiuto secco non riciclabile. Il buon senso è un comportamento di grande civiltà.**

**UTENZE DOMESTICHE:** un turno di raccolta settimanale (LUNEDI) in sacchetti generici da conferire negli appositi contenitori.

Il sacchetto contenente le frazioni specifiche, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria abitazione e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m. del giorno del ritiro. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con

un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.

**UTENZE COMMERCIALI:** la raccolta della frazione organica prevede 3 turni settimanale (LUNEDI, MERCOLEDI E VENERDI), in appositi carrelli di colore grigio e capacità pari a 240 l, forniti gratuitamente, in comodato d'uso, dal gestore del servizio.

Il rifiuto deve essere immesso all'interno di sacchetti neri di proprietà del gestore dell'attività commerciale.

Il carrellato contenente la frazione specifica, deve essere depositato ben visibile, esternamente alla propria attività e comunque in posti facilmente accessibili dagli operatori, entro e non oltre le ore 6.00 a.m. Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, è necessario verificare sul calendario annuale di raccolta se è lavorativo o non lavorativo. Se non lavorativo si rimanda alla prima giornata di ritiro utile per quella frazione.



## IMPORTANTE

Non è consentito per alcun motivo il conferimento del SECCO NON RICICLABILE in ECOISOLA



## RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (RUP)

Con riferimento all'allegato "I" al D.Lgs. 152/2006 sono pericolosi i seguenti rifiuti: pile esauste, farmaci scaduti, contenitori etichettati T e/o F (vernici, inchiostri, adesivi, solventi, prodotti fotochimici, pesticidi, bombolette spray, ecc...), tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio, accumulatori al piombo, qualsiasi sostanza od oggetto contenente elementi pericolosi.



La raccolta dei RUP avviene, durante gli orari di apertura, presso il centro di raccolta (Ecoisola comunale):

Modalità di conferimento	
Conferimento presso l'Ecoisola comunale	I Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) devono essere conferiti direttamente dall'utenza, negli orari di apertura, presso l'Ecoisola comunale.

## INGOMBRANTI

Sono costituiti da beni di consumo durevoli, quali oggetti di comune uso domestico o d'arredamento, che per dimensioni e/o peso risultino di impossibile o disagiata conferma al servizio ordinario dei rifiuti, tra i quali: porte, sedie, divani, poltrone, sdraio, letti, materassi, mobili, comò e comodini, scale, lampade e lampadari, quadri, librerie,

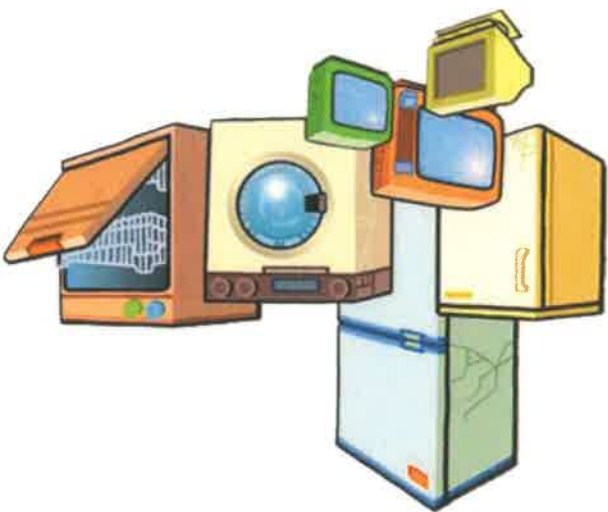


La raccolta degli ingombranti avviene presso il centro di raccolta (Ecoisola comunale) o in seguito a prenotazione presso l'utenza. Al momento della prenotazione l'utente dovrà dichiarare il numero e il tipo di beni da asportare. Il ritiro avverrà in area pubblica nei pressi del numero civico dell'utenza.

Modalità di conferimento	
Ritiro a domicilio	Telefonare da telefono fisso al <b>Numero Verde</b> <b>800.58.97.32</b> Oppure da cellulare al numero <b>0971 – 81180</b> . Al momento della prenotazione dichiarare il numero (max 3 pezzi) e il tipo di beni da asportare. Il ritiro avverrà in area pubblica nei pressi del numero civico dell'utenza.
Conferimento presso l'Ecoisola comunale	Gli INGOMBRANTI possono essere conferiti direttamente dall'utenza all'Ecoisola comunale negli orari di apertura.

**RAEE**

Sono "Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche", quali: **apparecchiature informatiche e per telecomunicazioni** (PC desktop e portatili, Mouse, tastiere ed accessori, Monitor LCD e monitor CRT, Televisioni al plasma, CRT, LCD e LED, Modem, fax, calcolatrici, scanner, stampanti laser, ink-jet e ad aghi, fotocopiatrici da tavolo e da sistema, unità di salvataggio (back-up) per PC e per server, gruppi di continuità per PC e per server, cellulari con batteria ed




20

accessori), **piccoli elettrodomestici** (apparecchiature per la pulizia della casa, macchine per cucire, macchine per maglieria, macchine tessili e per altre lavorazioni dei tessuti, apparecchiature per stirare, pressare e trattare ulteriormente gli indumenti, apparecchi per la preparazione di cibi e bevande utilizzati in cucina e apparecchiature per aprire o sigillare contenitori o pacchetti, coltelli elettrici, apparecchi per la cura del corpo, apparecchiature per misurare, indicare registrare il tempo), **grandi elettrodomestici**, (apparecchi per la refrigerazione dei cibi, lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, apparecchi per la cottura e trasformazione dei cibi, stufe elettriche, apparecchi elettrici per il condizionamento e ventilazione degli ambienti), **apparecchiature di consumo** (apparecchi radio e televisivi, videocamere, videoregistratori, registratori hi-fi, amplificatori audio, strumenti musicali), **apparecchiature di illuminazione** (tubi fluorescenti, sorgenti luminose fluorescenti compatte, sorgenti luminose a scarica ad alta intensità, comprese sorgenti luminose a vapori di sodio ad alta pressione e sorgenti luminose ad alogeni metallici, sorgenti luminose a vapori di sodio a bassa pressione) **utensili elettrici ed elettronici** (trapani, seghe, ecc.), **giocattoli e apparecchiature per il tempo libero e lo sport.**

I principali problemi derivanti da questo tipo di rifiuti sono la presenza di sostanze considerate tossiche per l'ambiente e la non biodegradabilità di tali apparecchi. La crescente diffusione di apparecchi elettronici determina un sempre maggiore rischio di abbandono nell'ambiente o in discariche e termovalorizzatori (inceneritori) con conseguenze di inquinamento del suolo, dell'aria, dell'acqua con ripercussioni sulla salute umana. Questi prodotti vanno trattati correttamente e destinati al recupero differenziato dei materiali di cui sono composti, come il rame, ferro, acciaio, alluminio, vetro, argento, oro, piombo, mercurio, evitando così uno spreco di risorse che possono essere riutilizzate per costruire nuove apparecchiature oltre alla sostenibilità ambientale.



Modalità di conferimento

<p>Ritiro a domicilio</p>	<p>Telefonare da telefono fisso al                    Oppure da cellulare al numero 0971 – 81180.                  Al momento della prenotazione dichiarare il numero (max 3 pezzi) e il tipo di beni da asportare.                  Il ritiro avverrà in area pubblica nei pressi del numero civico dell'utenza.                  Le apparecchiature RAEE devono essere <b>integre</b> previo mancato ritiro.</p>
<p>Conferimento presso l'Ecoisola comunale</p>	<p>Le apparecchiature RAEE <b>integre</b> possono essere conferite direttamente dall'utenza all'Ecoisola comunale negli orari di apertura.</p>





## ECISOLA COMUNALE

**L' Ecocentro o Isola Ecologica o Centro di Conferimento**, è un elemento base nella gestione dei rifiuti, perché è predisposta per la raccolta differenziata dei rifiuti. L'area attrezzata rappresenta il terminale a cui si può far confluire una parte dei materiali della raccolta differenziata organizzata sul territorio e un punto di riferimento per il conferimento diretto da parte delle utenze, avente il fine di massimizzare l'efficacia del servizio di raccolta, consentire lo smaltimento in condizioni di sicurezza, facilitare l'invio ai consorzi di recupero del materiale selezionato e idoneo a essere valorizzato. Durante gli orari di apertura, il personale presente opportunamente formato, potrà dare tutte le informazioni per un corretto conferimento dei materiali. E' possibile conferire presso tale struttura i seguenti rifiuti:

Imballaggi in Carta e cartone;  
Rifiuto Organico;  
Rifiuto Indifferenziato;  
Rifiuto in Plastica;  
Imballaggi in Vetro e Alluminio;  
Inerti (piccole demolizioni domestiche);  
Ingombranti e beni durevoli;  
Metalli ferrosi;  
Stalci e potature e legno;  
Rifiuti pericolosi di cui:

- Rifiuti pericolosi di cui:
  - Medicinali scaduti;
  - Pile esauste;
  - Accumulatori Pb;
  - Tubi fluorescenti;
  - Toner e cartucce esauste;
- Beni durevoli soggetti a bonifica CFC (frigoriferi, condizionatori);
- Contenenti componenti pericolosi (TV, computer, telefoni ecc);





## IMPORTANTE

NON È ASSOLUTAMENTE POSSIBILE  
CONFERIRE IN ECOISOLA:

- PNEUMATICI
- INERTI (COMPRESA LA CERAMICA)
- SECCO NON RICICLABILE



Per il corretto utilizzo dell'impianto, l'utente ha il dovere di:

• Rispettare gli orari di apertura;

• Rispettare le disposizioni impartite dal custode;

• Rispettare gli altri utenti;

• Provvedere personalmente allo scarico dei rifiuti;

• Separare i materiali riciclabili e non riciclabili in casa e successivamente conferire presso

l'isola ecologica;

• Svuotare i sacchi contenenti gli sfalci del verde.

Il cittadino che accede al centro di raccolta deve conferire i rifiuti all'interno dei contenitori distinguendoli per tipologia, previo assenso del personale adibito alla gestione della struttura.

**IL CUSTODE HA LA FACOLTÀ DI ALLONTANARE DALL'ECOCENTRO QUALSIASI  
UTENTE CHE NON RISPETTI IL PRESENTE REGOLAMENTO.**

Orari Ecoisola - Tutti i giorni dal Lunedì al Sabato dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

## STANDARD QUALITATIVO DEL SERVIZIO

L'azienda definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Nell'ambito degli obiettivi da concordare con l'Amministrazione Comunale del comune di Vibo Valentia, l'azienda considera determinanti per la qualità dei servizi i seguenti fattori:

- **continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servizio;**
- **tutela dell'ambiente;**
- **completezza ed accessibilità all'informazione da parte del singolo cittadino**
- **formazione del personale;**
- **rapidità di intervento in caso di disservizio.**

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali. Gli standard di qualità si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**



## STANDARD GENERALI

Gli **standard generali** misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi dell'azienda.

**Accessibilità alle informazioni**

I rapporti tra i cittadini e PROGETTAMBIENTE S.C. sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità; in particolare sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;

- informazioni esauritive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda e per accedere alle informazioni sul servizio svolto, PROGETTAMBIENTE S.C. mette a disposizione le seguenti modalità:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
Call Center Informazioni su: servizi erogati; prenotazione ritiro ingombranti; segnalazione disservi; reclami.	Da rete fissa: Numero verde gratuito 800 58 97 32; Da telefono mobile: 0971 81 180 (il costo dipende dal piano tariffario dell'operatore telefonico utilizzato dal chiamante) Giorni e orari: da lunedì a venerdì Mattina: 9.00 – 13.00 Pomeriggio: 15.00 – 17.00	30 ore settimanali Tempo di attesa massimo: 5 min.
Sito internet Informazioni sul servizio e relative novità.	Site: <a href="http://www.progettambiente.it">www.progettambiente.it</a> Indirizzo e-mail: <a href="mailto:info@progettambiente.it">info@progettambiente.it</a>	L'aggiornamento del sito e la verifica dei contenuti vengono effettuati almeno ogni 15 giorni. Inoltre, nella sezione VIBOVALENTIA del menu REFERENZE, sarà possibile ottenere informazioni utili e il calendario del servizio di raccolta. <a href="http://www.progettambiente.it/info/vibovalentia">http://www.progettambiente.it/info/vibovalentia</a>

## RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo scritto a

PROGETTAMBIENTE S.C..

Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo "segnalazione - suggerimenti - reclami", allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato.

Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

per posta, inviando il modulo compilato a:

**Progettambiente S.C.**

**Viale del Basento, 114**

**85100 Potenza**

per e-mail, all'indirizzo: **info@progettambiente.it**

per fax al numero: **0971 81180**.

### Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 1-2 giorni dalla data di ricevimento (o protocollo aziendale nel caso di lettera semplice e di raccomandata con ricevuta di ritorno).

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dall'impresa, il termine di 2 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il Modulo da utilizzare può anche essere scaricato dal sito [www.progettambiente.it](http://www.progettambiente.it) nella sezione DOWNLOAD del Comune di Vibo Valentia.

~~20/03/2014~~

### **Informazioni e comunicazioni all'utente**

L'impresa si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative ambientali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, modifiche inerenti i servizi di raccolta differenziata "porta a porta", iniziative di sensibilizzazione sulla corretta selezione dei materiali ecc.

L'impresa, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet accessibile a tutti i cittadini al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi ambientali, scaricare copia delle informazioni sul servizio di raccolta differenziata "porta a porta", brochures illustrative, presentare reclami o ricorsi ecc;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla riduzione e prevenzione dell'inquinamento;
- promuove le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti sulle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo, e degli strumenti di ricorso avverse ad esso;
- assicura l'utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

L'azienda effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza annuale per accertare l'efficacia delle

27

informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

### **Comportamento del personale**

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'azienda cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolari 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.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

Viene inoltre previsto di indumenti ad alta visibilità affinché siano facilmente riconoscibili dagli utenti, e nel pieno rispetto di quanto previsto dal codice della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.



## STANDARD SPECIFICI

Gli **standard specifici** misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dall'impresa.

Il servizio preso in esame in modo specifico è l' "**Appalto dei servizi di igiene urbana e complementari**".

I lavori hanno per oggetto l'esecuzione di servizi concernenti la raccolta e il trasporto di rifiuti urbani, rifiuti differenziati, spazzamento, raccolta ingombranti e altri servizi connessi, da espletare nel Comune di Vibo Valentia.

Alle utenze domestiche e commerciali, all'inizio del servizio, verranno consegnati ed illustrati una serie di opuscoli che illustrano in ogni sua forma il servizio di gestione dei rifiuti prodotti, con tutte le modalità operative e di raccolta "in casa", al fine di garantire qualità e futuro al nostro ambiente.

Presso le scuole e gli uffici comunali di Vibo Valentia, verranno effettuate una serie di incontri pubblici con la popolazione, per far comprendere al meglio l'organizzazione del servizio e tutti gli aspetti legati alla qualità del materiale da immettere all'interno di ogni singolo sacchetto.

In tali incontri si ricercano, nel servizio che viene proposto, problemi e soluzioni per meglio gestire l'organizzazione dei servizi, sia da parte del cittadino (che deve cambiare la gestione dei rifiuti prodotti), sia per l'impresa che articola i servizi. La soluzione comune, è la ricerca di un'organizzazione che meglio rispecchi le caratteristiche peculiari dei luoghi e degli stili di vita dei cittadini.

## DOVERI DEI CITTADINI

Per poter realizzare un ottimo servizio è importante che l'attività del soggetto gestore sia supportata da quella del cittadino. Solo con la sinergia di queste due forze, non contrapposte ma cooperanti, si potranno realizzare obiettivi ambiziosi.

In questo contesto il cittadino non riveste più il ruolo di soggetto passivo, costretto ad adeguarsi coattivamente ai cambiamenti che gli vengono imposti, ma diviene protagonista, parte attiva e punto di partenza di questo progetto che prevede come traguardo finale quello di riuscire a creare e mantenere un ambiente più sano e pulito.

Semplici regole e comportamenti ci aiuteranno a rendere Vibo Valentia a misura di ambiente.

## NON ABBANDONARE SACCHETTI DI RIFIUTI PER STRADA

### Perché

L'abbandono dei sacchetti dei rifiuti urbani per strada, è un attacco all'igiene pubblica e privata. Il sacchetto diviene una fonte di cibo inattesa per animali randagi ed infestanti.

Cani, gatti, topi e mosche vengono attratti da queste situazioni che, se divengono ricorrenti ed abituali, costituiscono il motivo per cui questi animali diventano stanziali nella zona e creano, in modo istintivo, tane e focolai infestanti.

Bisogna considerare, inoltre, che l'Azienda ha una sua organizzazione di raccolta dei rifiuti. Raccoglierli per strada, significa modificare l'organizzazione e prevedere maggiori risorse di uomini e mezzi, che l'Amministrazione Comunale è costretta a riconoscere all'azienda.

### **Così si spende di più senza ragione.**

### Come fare

Utilizzare costantemente e correttamente i contenitori e/o i cassonetti adibiti alla raccolta dei rifiuti, garantisce qualità dell'ambiente urbano in cui si vive, dove giocano e si divertono i nostri figli. L'ecoisola attrezzata ed aperta tutti i giorni, è una soluzione alternativa all'abbandono dei rifiuti per strada. Inoltre per chi viene sorpreso ad abbandonare i rifiuti per strada, la sanzioni oltre ad essere amministrative sono anche penali.

## DIFFERENZIARE I RIFIUTI

### Perché

La raccolta differenziata aiuta l'ambiente e crea un futuro sostenibile per le nuove generazioni e permette ai rifiuti di tornare a nuova vita, attraverso processi di riciclaggio.

Non selezionare i rifiuti significa avviarli a discarica obbligando il Comune a sostenere un costo notevole. Questa cifra può essere ridotta notevolmente se tutti contribuiscono a far aumentare la percentuale di raccolta differenziata (soprattutto di carta, vetro e plastica). Inoltre, il conferimento di tutti i rifiuti in discarica comporta una diminuzione della vita utile dell'impianto e la necessità di consumare nuovo suolo per la realizzazione di nuovi. Più differenze e meno discariche saranno realizzate.

#### Come fare

Conferire correttamente i rifiuti, secondo le modalità riportate nella presente carta, utilizzando gli appositi bidoncini domestici e/o cassonetti stradali, in considerazione delle loro volumetrie, in modo che non vi sia fuoriuscita di rifiuti sul marciapiede o dispersione di cattivo odore. Si ricorda inoltre che è attiva l'ECOISOLA comunale dove è possibile consegnare i vari materiali differenziati.

### **NON SPORCARE STRADE, GIARDINETTI E ALTRI LUOGHI PUBBLICI**

#### Perché

Anche sporcare le strade costituisce abbandono di rifiuti con l'aggravante di contribuire negativamente al decoro urbano.

Ogni giorno squadre organizzate di uomini e mezzi intervengono sulla rete stradale dell'abitato per eliminare tutti i rilasci incontrollati di rifiuti minuti.

Se si pulisce, si spenderà meno!

#### Come fare

Servirsi dei cestini gettacarte che sono posizionati in tutto l'abitato, con una prevalenza nei pressi degli esercizi commerciali.

Nel caso non sia visibile il cestino, evitare di gettare a terra piccoli rifiuti (scontrini, fazzoletti, pacchetti di sigarette).

Anche quando si è alla guida in macchina, servirsi del posacenere ed accantonare i piccoli rifiuti che si producono per poi gettarli alla prima occasione in cui si disponga di un cestino o di un cassonetto.

### **NON ABBANDONARE RIFIUTI INGOMBRANTI ALLE PERIFERIE DEI CENTRI ABITATI O IN CAMPAGNA**

#### Perché

L'abbandono dei rifiuti ingombranti in aree periferiche incontrollate e per le strade di campagna crea le condizioni indecorose e il primo rilascio incontrollato diviene motivo per la creazione di vere e proprie discariche abusive. Esso, tuttavia, non arreca solo un'offesa all'ambiente, ma costituisce anche reato amministrativo punibile con sanzioni pecuniarie.

Per la pulizia di tali aree, distanti anche molti chilometri dall'abitato, il Comune e l'Azienda, impegnano notevoli risorse, mai sufficienti perché il numero di rilasci è notevole.

#### Come fare

Concorda con l'Azienda il loro ritiro telefonando al Numero Verde 800 58 97 32 oppure conferendo direttamente questi rifiuti all'Ecoisola comunale, durante gli orari di apertura.

### **COLLABORA CON PROGETTAMBIENTE E IL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

#### Perché

Ogni sforzo e ogni attività dell'Azienda per mantenere il decoro e la pulizia delle aree pubbliche saranno vane in assenza di una fattiva collaborazione da parte dei cittadini, non solo in riferimento all'osservanza delle modalità e dei tempi per il conferimento dei rifiuti, ma anche e soprattutto in relazione ad eventuali negligenze nello svolgimento delle operazioni e/o abusi e/o atti illegittimi compiuti dagli utenti.

#### Come fare

Collaborare con l'azienda e il corpo di Polizia Municipale, attraverso segnalazioni e/o denunce di comportamenti scorretti e indecorosi, contattando il



### SANZIONI

Il Comune di Vibo Valentia, al fine di garantire la salubrità dei luoghi e garantire elevate raccolte differenziate, ha approvato il seguente Schema Sanzionatorio (che potrà subire successive modifiche e/o integrazioni):



<b>VIOLAZIONE</b>	<b>SANZIONE EDITTALE</b>	<b>OBLAZIONE IN VIA BREVE</b>	<b>AUTORITÀ COMPETENTE ALL'INGIUNZIONE</b>
Abbandono rifiuti sul suolo e nel suolo pubblica o privata	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Scarico o abbandono di rifiuti in area pubblica o privata	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Contravvenzione agli obblighi imposti ai gestori di pubblici esercizi	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Contravvenzione agli obblighi imposti ai gestori di Luna Park circhi o spettacoli viaggianti	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Contravvenzione agli obblighi imposti ai concessionari ed agli occupanti di posti di vendita nei mercati all'ingrosso ed al dettaglio	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Contravvenzione all'obbligo di pulizia dei terreni non edificati	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Divieto di abbandono dei rifiuti su aree e spazi pubblici soggetti ad uso pubblico comprese le rive dei corsi d'acqua e canali esternamente all'area di espletamento del servizio di spezzamento	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Deposito dei rifiuti all'esterno dei contenitori predisposti dall'Ente gestore	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune
Getto di rifiuti sul suolo pubblico o soggetto ad uso pubblico	103,29 € / 619,75 €	206,58 €	Comune



Comune	206,58 €	103,29 € / 619,75 €	Contravvenzione all'obbligo di pulizia
Comune	206,58 €	103,29 € / 619,75 €	Immissione rifiuti nelle acque
Comune	206,58 €	103,29 € / 619,75 €	Mancato smaltimento rifiuti terziari attraverso il servizio pubblico (da 01/01/98)
Comune	206,58 €	103,29 € / 619,75 €	Mancata consegna dei beni durevoli esauriti a soggetti autorizzati
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Divieto di muovere i rifiuti dalla loro sede
Comune	103,29€	51,65€/516,46€	Divieto di introdurre materiali difforni da quelli espressamente indicati
Comune	103,29€	103,29 € / 619,75€	Divieto di abbandonare materiali e rifiuti di qualsiasi tipo fuori dai contenitori o fuori dal centro ambiente o nei pressi dell'ingresso
Comune	103,29€	51,65€/516,46€	Divieto di asportare dai contenitori materiali precedentemente introdotti
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Obbligo di rispettare le disposizioni riportate su apposita tabella affissa all'ingresso della eventuale stazione o del centro ambientale
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Divieto di accedere alle eventuali stazioni ecologiche attrezzate o ai centri ambientali fuori dagli orari di esercizio agli utenti
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Divieto di esporre nelle raccolte differenziate domiciliari rifiuti difforni da quelli prescritti
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Obbligo di rispettare le disposizioni degli addetti al servizio di raccolta con riguardo al conferimento delle specifiche tipologie di materiali, all'orario di esposizione e al luogo di conferimento
Comune	51,65€	25,82€ / 258,23€	Obbligo di ridurre convenientemente, ove possibile, i volumi degli ingombranti

Le sanzioni saranno effettuate dagli organi competenti dell'Amministrazione Comunale, pertanto non dipendenti dalla società, che effettueranno i controlli sul territorio.

**ALLEGATI**

Si allegano successivamente, i moduli da inviare alla società in caso di reclami, miglioramenti del servizio, segnalazioni ecc.



## Allegato B: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Adozione della carta dei servizi al fine di garantire trasparenza informativa e qualità del servizio

Gentile cittadino,

le chiediamo di compilare il seguente questionario e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo:  
Progettambiente S.C.  
Viale del Basento  
85100 Potenza;

- via fax al numero: numero fax 0971 81180;

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

Il modulo è sempre disponibile sul sito [www.progettambiente.it](http://www.progettambiente.it) nella sezione DOWNLOAD del

Comune di Vibo Valentia.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate al fine di garantire un servizio sempre più efficiente e i dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs. N.196 del 30/06/03 e successive modificazioni e integrazioni.

Grazie per la collaborazione.

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione/attività la sua famiglia
- Impiegato/a  
 Dirigente  
 Pensionato/a  
 Imprenditore  
 Libero professionista  
 Insegnante  
 Operato/a  
 Casalinga/o  
 Funzionario  
 Commerciante  
 Altro

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia
- 1 (da solo)  
 2  
 3  
 4  
 oltre 4

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio
- Licenza media superiore  
 Laurea  
 Nessuno  
 Licenza elementare  
 Licenza media

2. La preghiamo di indicare la sua età
- da 45 a 54  
 da 55 a 64  
 over 65  
 da 18 a 24  
 da 25 a 34  
 da 35 a 44

1. Genere
- Maschio  
 Femmina

### DATI RELATIVI AL CITTADINO



Da inviare a :  
 PROGETTAMBIENTE S.C.S.  
 Viale del Basento, 114  
 85100 – Potenza  
 Tel. e Fax: 0971 81180  
 Email [info@progettambiente.it](mailto:info@progettambiente.it)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI



### ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto), una valutazione di cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia strade, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività di intervento per emergenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nessuna di queste cose. Sugerimenti:

### ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto):

Numero verde/call center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sito internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posta elettronica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### RAPPORTO CON IL CITTADINO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto), il suo voto rispetto alla Azienda fornitrici di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

Accessibilità Eccentro (dove previsto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa al Call center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza ed adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tempi di risposta alla richiesta di informazioni, inoltre reclami, ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni sul sito internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, Carta dei Servizi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura dell'EcoISOLA comunale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto), una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

Qualità complessiva del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Continuità nell'erogazione del servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Tempestività di intervento nelle emergenze	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Tempi di risposta alle richieste degli utenti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Adeguatezza dei contenitori	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Percezione della qualità del servizio di igiene ambientale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

### RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 4 (1 = non soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto), una valutazione per quanto riguarda seguenti aspetti:

Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>