



CITTÀ DI **ACIREALE**

Gestione integrata dei rifiuti nell'Area di Raccolta Ottimale del Comune di Acireale – Servizio di spazzamento raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati ed indifferenziati, compresi quelli assimilati ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'ARO di Acireale – CIG 6311481EDF – C.U.P. C49D15000900004



CARTA DEI SERVIZI



Sommario

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Profilo aziendale..... | 4 |
| 1.1 | Core Business..... | 4 |
| 1.2 | Autorizzazioni..... | 4 |
| 1.3 | Mezzi & Attrezzature..... | 5 |
| 1.4 | La qualità del servizio..... | 5 |
| 1.5 | Legalità..... | 6 |
| 2 | La carta dei servizi..... | 7 |
| 2.1 | Principi fondamentali..... | 7 |
| 2.2 | L'impegno della TEKRA SRL..... | 9 |
| 2.3 | L'impegno dei cittadini..... | 10 |
| 3 | Standard di qualità del servizio..... | 10 |
| 3.1 | Standard generali..... | 10 |
| 3.2 | Standard specifici..... | 11 |
| 4 | Calendari di raccolta..... | 12 |
| 5 | Servizio di spazzamento..... | 14 |
| 6 | Tutela, procedura di reclamo e penalità'..... | 14 |

1 PROFILO AZIENDALE

La **TEK.R.A. Srl** è costituita nel novembre del 2008 e la *mission* aziendale comprende un'offerta completa di servizi nel settore ambientale che spaziano dalla pulizia di immobili di qualsiasi natura e destinazione, ai lavori di *Global Service*, dagli appalti da Enti pubblici e privati per la raccolta differenziata effettuata con modalità "porta a porta" e di prossimità, alla disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, manutenzione del verde, includendo anche il portierato, la guardiania, la gestione parcheggi, il trattamento dei rifiuti e la consulenza in materia ambientale.

Gli *standard* operativi sono finalizzati a garantire un'offerta caratterizzata da professionalità, competenza ed efficacia grazie all'esperienza acquisita nei vari settori e alla qualificata preparazione tecnica di cui dispone tutto il personale nonché grazie al continuo processo di aggiornamento tecnico e normativo di cui ogni componente della nostra azienda è ininterrottamente protagonista.

1.1 Core Business

TEK.R.A. Srl, grazie all'esperienza del proprio management e di un personale altamente qualificato, è in grado di soddisfare le esigenze di ogni singolo committente (pubblico e privato) con soluzioni personalizzate, innovative, efficaci e con elevati standard operativi.

Negli anni, infatti, ha sviluppato un elevato know-how tecnologico che le permette di ottenere ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza economica nei Servizi di raccolta e riciclo di rifiuti.

Informare e sensibilizzare i cittadini verso forme di gestione sostenibile dei rifiuti, quali la raccolta differenziata ed il riciclo, contribuiscono allo sviluppo ambientale, culturale ed economico nonché turistico delle città servite. Le principali attività svolte sono:

- ✚ Raccolta e smaltimento dei rifiuti.
- ✚ Micro - raccolta e smaltimento dei rifiuti derivanti da attività artigianali ed industriali.
- ✚ Prelievo, trasporto e smaltimento di qualsiasi tipologia di rifiuti speciali e/o pericolosi.
- ✚ Disinfestazione e derattizzazione.
- ✚ Bonifica di territori, disostruzione di canali e condotte fognarie.
- ✚ Sanificazione e pulizia industriale di edifici.
- ✚ Pulizia e lavaggio delle strade.
- ✚ Gestione Centri Comunali di Raccolta.
- ✚ Gestione impianti di trattamento rifiuti.
- ✚ Pulizia spiagge.
- ✚ Consulenza e progettazione ambientale.

Il successo sin qui riscontrato nell'attività aziendale offre al cliente evidenti vantaggi:

- A. un unico interlocutore, in grado di coordinare i vari interventi utilizzando le sinergie possibili, garantendo tempestività negli interventi ed efficienza economica della gestione;
- B. delega di tutte le attività di gestione e organizzazione non inerenti la specifica area d'intervento dell'Ente, così da consentirgli di concentrare in tale ambito le energie e le risorse a disposizione.

1.2 Autorizzazioni

La **TEK.R.A. Srl** ad esempio ha le seguenti autorizzazioni:

- ✚ Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Salerno;
- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le seguenti categorie e classi:
 - Categoria 1 Classe A;

- Categoria 4 Classe C;
 - Categoria 5 Classe C;
 - Categoria 8 Classe C.
- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Trasportatori merci C/Terzi;
 - ✚ Iscrizione impresa di servizi di raccolta rifiuti differenziati, Pulizia, Sanificazione, Disinfezione, Disinfestazione.

1.3 Mezzi & Attrezzature

TEK.R.A. Srl ha disponibilità immediata di automezzi **nuovi** per la gestione globale dei rifiuti, per un numero complessivo pari a circa **750** mezzi di cui:

- ✚ Autocompattatori e minicompattatori;
- ✚ Mezzi satelliti a vasca e a costipazione;
- ✚ Autocarri scarrabili e rimorchi;
- ✚ Espurgo;
- ✚ Lavastrade;
- ✚ Lavacassonetti;
- ✚ Trattori e semirimorchi;
- ✚ Spazzatrici stradali di varia grandezza;
- ✚ Motocarri;
- ✚ Cassoni scarrabili di varie tipologie e grandezze;
- ✚ Vetture e furgoni adr etc. Etc.
- ✚ Pale gommate e mezzi d'opera.

Inoltre, dispone di svariate attrezzature per i servizi di pulizia, tra cui:

- Lavasciuga;
- Monospazzole;
- Aspiratori e aspiraliquidi;
- Lavamoquette e battitappeto;
- Generatori di vapore,
- Macchinari per la pulizia dei vetri.

1.4 La qualità del servizio

La **TEK.R.A. Srl** ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n. 869.
- UNI EN ISO 14001:2004 rilasciata dalla BUREAU VERITAS n.IT 266876/UK.
- OHSAS 18001:2007 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n.871.
- SA 8000 rilasciata da RINA numero di iscrizione SA 1409.

Una scrupolosa e giornaliera verifica dei risultati consente, allo stesso tempo, sia di tutelare l'Ente appaltante, offrendo la possibilità di segnalare ogni rilievo o appunto in merito al servizio e di vigilare sul costante rispetto del progetto organizzativo da noi preposto, sia di permetterci di valutare ed eventualmente correggere o migliorare costantemente la nostra organizzazione in base ai risultati raggiunti.

1.5 Legalità

La **TEK.R.A. Srl**, risulta sottoscrittrice di numerosi protocolli di legalità e *partner* di numerose associazioni antiracket. Per tali motivazioni le stesse sono:

- 1) inserite nell'elenco dei fornitori e prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) art. 1 legge n. 190/2012 e DPCM 18/04/2013 della Prefettura di Salerno.
- 2) in possesso del Rating di Legalità ai sensi dell'art. 2 comma 1 del regolamento adottato dall'autorità garante della concorrenza e del mercato.

L'iscrizione nell'elenco White List è volontaria ed avviene su istanza dell'interessato, sulla scorta delle seguenti condizioni:

- assenza di cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all'art. 67 del codice antimafia;
- assenza di tentativi di infiltrazione mafiosa ai sensi dell'art 84 comma 3 del codice antimafia.

Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Tale riconoscimento, attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stellette".

L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, ★, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'articolo 2 del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità. Il punteggio base potrà essere incrementato di un "+" per ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento.

Il conseguimento di tre "+" comporta l'attribuzione di una stellina aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di ★★★.

Possono richiedere l'attribuzione del rating le imprese che soddisfano cumulativamente i seguenti requisiti:

- hanno sede operativa in Italia;
- hanno un fatturato minimo di due milioni di euro nell'esercizio chiuso nell'anno precedente a quello della domanda;
- sono iscritte al registro imprese da almeno due anni alla data della domanda;
- rispettano i requisiti sostanziali richiesti dal Regolamento attuativo.

La **TEK.R.A. Srl** ha attualmente una valutazione ★★.

Ad oggi TEK.R.A. Srl conta c.a 1.000 dipendenti e oltre 650 automezzi. L'Offerente, ad oggi, presta servizi di igiene urbana a numerosi Comuni tra cui Siracusa, Taormina, Acerra, Acireale, Boscotrecase, Butera, Cervino, Delia, Gela, Marano di Napoli, Mazzarino, Monte di Procida, Niscemi, Piazza Armerina, Procida, Riesi, San Giovanni Rotondo, Sommatino, Barzago, Bulciago, Casatenovo, Cassago Brianza, Castello Brianza, Costa Masnaga, Monticello Brianza, Paderno D'Adda.

2 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della società d'ambito, del Comune e del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le competenze ed il conseguente mandato in capo alla Società d'ambito, in capo al Comune e le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

2.1 Principi fondamentali

La carta dei servizi dovrà essere ispirata ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza, continuità, cortesia, apertura al territorio e al sociale, rispetto delle norme.

Eguaglianza ed imparzialità

Lo svolgimento dell'attività è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. La TEK.R.A. Srl garantisce che i comportamenti del personale delle ditte affidatarie nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni delle attività prestate, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Qualità

La TEK.R.A. Srl si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La TEK.R.A. Srl si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:

- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

Sicurezza

La TEK.R.A. Srl sarà impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione.

Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

Accessibilità e Trasparenza

La TEK.R.A. Srl assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La TEK.R.A. si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

Continuità

La TEK.R.A. si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Cortesìa

La TEK.R.A. si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

La TEK.R.A. farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

Apertura al territorio e al sociale

La TEK.R.A. farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

Rispetto delle Norme

La TEK.R.A. s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Trattamento dei dati personali

La TEK.R.A. Srl si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che la TEK.R.A. e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Da parte Sua, l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

Rapporti con l'Utenza

La TEK.R.A. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, ogni mezzo utile, sia tradizionale che innovativo.

Tempi di Risposta

La carta dei servizi dovrà prevedere tempi di risposta standard specifici garantiti dalla TEK.R.A. e dalle ditte affidatarie per fornire risposte.

Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la TEK.R.A. Srl farà garantire:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali e sul proprio sito internet;
- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi).

2.2 L'impegno della TEKRA SRL

Cerchiamo in ogni modo di agevolare gli utenti affinché la corretta gestione integrata dei rifiuti sia vista come un dovere civile e non come un obbligo, a volte anche fastidioso. Per fare ciò:

- facciamo in modo di far eseguire un servizio che agevoli la raccolta differenziata e allo stesso tempo semplifichi la vita, quanto più possibile ai cittadini;
- facciamo in modo di dotare il nostro territorio di numerosi centri di raccolta per dare a tutti concrete possibilità di collocare correttamente qualsiasi tipologia di rifiuto;
- facciamo in modo di garantire e far garantire la puntualità e la precisione dei servizi, per non creare disagi agli utenti;
- abbiamo creato un call-center per dare risposta certe a tutte le domande dei nostri utenti e per accogliere le segnalazioni relative a disservizi, problemi, mancate raccolte ed altro;
- ci impegniamo a far recuperare entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione eventuali servizi non eseguiti;
- ci impegniamo a intervenire entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione presso i centri di raccolta, in modo che gli utenti trovino sempre spazi idonei per collocare i propri rifiuti;
- cerchiamo di contribuire alla tutela della salute e dell'ambiente richiedendo e facendo richiedere alle ditte che lavorano nel nostro territorio mezzi a basso impatto ambientale;
- ci impegniamo ad affrontare le problematiche che le utenze ci sottopongono in un'ottica di confronto costruttivo, anche attraverso la competenza e la disponibilità dei nostri dipendenti che si occupano di monitorare costantemente il territorio.

2.3 L'impegno dei cittadini

La buona riuscita di una corretta gestione integrata dei rifiuti dipende soprattutto dalla sensibilità dei cittadini, senza il cui impegno sarebbe comunque vano qualunque tentativo di organizzazione del servizio.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema porta a porta, esponendo i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali pericolosi;
- utilizzare i centri di raccolta presenti nel territorio dell'ambito per le altre tipologie di rifiuto;
- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e piccoli rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere comunque le deiezioni;
- non abbandonare materiali per strada o per le campagne; la sinergia tra sistema porta a porta ed i centri di raccolta rende possibile dare una giusta collocazione a qualsiasi tipologia di rifiuto venga prodotta.

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la TEK.R.A. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale, i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- 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 individuati si dividono in:

- Standard generali;
- Standard specifici.

3.1 Standard generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi TEK.R.A.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e la Scrivente, sono attivi i seguenti strumenti:

- “Filo diretto TEK.R.A. al numero verde 800.193.750 operativo dalle 09:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
 - ✓ Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - ✓ Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - ✓ Richiedere l'erogazione di servizi speciali e il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo info@tekraservizi.eu;
- Casella di posta elettronica certificata attiva all'indirizzo tekrasrl@legalmail.it;
- Fax al numero 081/513.80.23;
- Telefono al numero 081/513.32.49;
- Sito internet: www.tekraservizi.eu.

Informazioni e comunicazioni all'utente

La Scrivente TEK.R.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dalla Scrivente.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informativa e promozionali, realizzate per l'avvio del servizio e per la sensibilizzazione presso alberghi e scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;
- Incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.

La Scrivente TEK.R.A. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'Utente adottando un linguaggio facile e accessibile. La Scrivente effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza semestrale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente.

Comportamento del personale

Tutto il personale della Scrivente è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La Scrivente TEK.R.A. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale della Scrivente è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

3.2 Standard specifici

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Scrivente TEK.R.A..

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal COMUNE di ACIREALE, dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale.

Nel progetto sono indicate:

- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- Le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, Centro Raccolta Comunale) e dello spazzamento;
- Le caratteristiche dei contenitori;
- Le modalità e i tempi di conferimento;
- Le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- Gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

| ELENCO SERVIZI |
|---|
| Raccolta della frazione secca indifferenziata, della frazione organica, carta e cartone, plastica, multimateriale pesante (vetro e barattolame metallico) presso le utenze domestiche raccolta frazione secca indifferenziata e carta presso le utenze non domestiche |
| Raccolta pannoloni utenti lungamente degenti |
| Raccolta della frazione organica presso le utenze non domestiche (commerciali) |
| Raccolta della frazione imballaggi in cartone presso le utenze non domestiche (commerciali) |
| Raccolta della frazione multimateriale pesante (vetro e barattolame metallico) presso le utenze non domestiche (commerciali) |
| Raccolta della frazione plastica) presso le utenze non domestiche (commerciali) |
| Servizio raccolta e trasporto legno, ingombranti e R.A.E.E. |
| Raccolta sfalci di potatura |
| Raccolta e trasporto R.U.P. pile esauste, farmaci scaduti e toner |
| Raccolta indumenti in buono stato |
| Raccolta oli |
| Servizio di trasporto presso gli impianti di recupero/smaltimento |
| Spazzamento manuale e meccanizzato, svuotamento cestini gettarifiuti stradali |
| Servizi di spazzamento e lavaggio aree mercatali |
| Servizio di spazzamento domenicale |
| Servizio diserbo stradale |
| Servizio rimozione rifiuti abbandonati e rimozione microdiscariche |
| Servizio di gestione Centro Comunale di raccolta Rifiuti |
| Servizio di pulizia litorale, spiagge e solarium pubblici |
| Servizio di sorveglianza |
| Servizio di coordinamento |
| Front-office e Call Center |
| Lavaggio dei contenitori |
| Lavaggio strade nel Centro |
| Servizio pulizia pozzetti stradali e caditoie |

4 CALENDARI DI RACCOLTA




Si riportano di seguito i calendari di raccolta relativi alle utenze domestiche e non domestiche.

| CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE | | | | | |
|--|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|--------------------------|
| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato |
| ORGANICO | SECCO INDIFFERENZIATO | ORGANICO | PLASTICA | ORGANICO | SECCO INDIFFERENZIATO |
| | | CARTA E CARTONE | | VETRO E METALLI | |

| CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------|
| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
| ORGANICO | ORGANICO | ORGANICO | ORGANICO | ORGANICO | ORGANICO | ORGANICO |
| PLASTICA | PLASTICA | PLASTICA | PLASTICA | PLASTICA | PLASTICA | |
| VETRO E METALLI | VETRO E METALLI | VETRO E METALLI | VETRO E METALLI | VETRO E METALLI | VETRO E METALLI | |
| | | | | | IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | |
| IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | IMBALLAGGI IN CARTONE SELETTIVO | | |
| | SECCO INDIFFERENZIATO | | | | SECCO INDIFFERENZIATO | |

La raccolta dei rifiuti voluminosi è **SU PRENOTAZIONE**.

Quest'ultima può avvenire mediante:

-  Numero verde **800.193.750**;
-  Sito web **e2waste.tech/login**
-  Applicazione **SmarTrash**.

Di seguito, si riportano le frequenze di esecuzione dei singoli servizi.

| ANALISI RISORSE OPERATIVE ED ESPLETAMENTO SERVIZI COMUNE DI ACIREALE (CT) | | | | | | | |
|---|--|----------|------------|----------|----------|--------|----------|
| | LUNEDI' | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO | DOMENICA |
| Raccolta sfalci di potatura | QUOTIDIANA NEI MESI DA GENNAIO A GIUGNO O SU INDICAZIONE DELL'ENTE | | | | | | |
| Raccolta e trasporto R.U.P. pile esauste, farmaci scaduti e toner | QUINDICINALE | | | | | | |
| Raccolta indumenti in buono stato | MENSILE | | | | | | |
| Raccolta oli | CONFERIMENTO DA PARTE DEGLI UTENTI PRESSO IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA E DURANTE LE GIORNATE ECOLOGICHE | | | | | | |
| Servizio di pulizia litorale, spiagge e solarium pubblici | N°1 INTERVENTO DI PULIZIA STRAORDINARIA NEL MESE DI APRILE E SERVIZIO DI MANTENIMENTO QUOTIDIANO DA MAGGIO A SETTEMBRE | | | | | | |
| Lavaggio dei contenitori | N° 16 LAVAGGI ANNUI | | | | | | |
| Lavaggio strade nel Centro | N° 4 LAVAGGI ANNUI (LUGLIO E AGOSTO) | | | | | | |
| Servizio pulizia pozzetti stradali e caditoie | N°2 INTERVENTI ANNUI (SETTEMBRE/OTTOBRE E FEBBRAIO/MARZO) | | | | | | |

5 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Costituisce parte integrante del servizio di spazzamento anche lo svuotamento dei cestini gettacarte.

| Spazzamento manuale e meccanizzato, svuotamento cestini gettarifiuti stradali; Servizio di spazzamento domenicale | | | | |
|--|--|--------------------------------|---|---|
| ZONA | PERSONALE | IMPIEGO | AUTOMEZZI | SERVIZIO |
| ZONA Centro | N°2 Autista N°2 Operatore ecologico | 6/7 DAL LUNEDÌ AL SABATO | N°1 Autospazzatrice aspirante Buhcher Citycat 5006 mc6 N°1 Minispazzatrice aspirante Buhcher Citycat 2020 mc2 nuova di fabbrica N°2 Ape car 50 | Servizio di spazzamento stradale, misto manuale e meccanizzato svuotamento cestini portarifiuti |
| ZONA Centro | N°13 Operatore ecologico | 6/7 DAL LUNEDÌ AL SABATO | N°13 Ape car 50 | Servizio di spazzamento stradale manuale, svuotamento cestini portarifiuti |
| ZONA limitrofe periferiche | N°2 Autista N°2 Operatore ecologico | LUNEDÌ GIOVEDÌ | N°1 Autospazzatrice aspirante Buhcher Citycat 5006 mc6 N°1 Autospazzatrice aspirante Dulevo 5000 zero emissions mc4 alimentazione a metano N°2 Ape car 50 | Servizio di spazzamento stradale, misto manuale e meccanizzato svuotamento cestini portarifiuti |
| ZONA limitrofe periferiche | N°2 Autista N°2 Operatore ecologico | MARTEDÌ – VENERDÌ | N°1 Autospazzatrice aspirante Buhcher Citycat 5006 mc6 N°1 Autospazzatrice aspirante Dulevo 5000 zero emissions mc4 alimentazione a metano N°2 Ape car 50 | Servizio di spazzamento stradale, misto manuale e meccanizzato svuotamento cestini portarifiuti |
| ZONA limitrofe periferiche | N°2 Autista N°2 Operatore ecologico | MERCOLEDÌ - SABATO | N°1 Autospazzatrice aspirante Buhcher Citycat 5006 mc6 N°1 Autospazzatrice aspirante Dulevo 5000 zero emissions mc4 alimentazione a metano N°2 Ape car 50 | Servizio di spazzamento stradale, misto manuale e meccanizzato svuotamento cestini portarifiuti |
| Spazzamento domenicale | N°1 Autista N°3 Operatore ecologico | DOMENICA | N°1 Autospazzatrice aspirante Buhcher Citycat 5006 mc6 N°3 Ape car 50 | Servizio di spazzamento domenicale presso il corso principale |

6 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere ad un Organismo di Controllo.

L'Organismo di Controllo è composto da un componente della società d'ambito, un componente del Comune di Acireale, un componente della società di gestione TEK.R.A. ed un componente dell'associazione dei consumatori.

L'Organismo di Controllo dovrà prendere in capo i reclami eseguiti dagli utenti e, procedere ad effettuare controlli in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi e alla manutenzione degli automezzi.

Eseguiti i controlli, tale Organismo eseguirà una relazione sulle eventuali responsabilità del soggetto gestore; tale relazione verrà inviata al Comune di Acireale il quale provvederà ad eseguire una decurtazione al soggetto gestore per la responsabilità emersa, in accordo a quanto previsto nel CSA, e se del caso provvederà, ad eseguire un rimborso per eventuali disservizi accertati all'utente; in tal caso lo stesso Organismo di controllo curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione.

Il grado di soddisfazione degli Utenti, in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento al soggetto gestore ed è disponibile presso gli uffici e sul sito del soggetto gestore, presso gli uffici comunali e sul sito del Comune.