



Città di
TERRACINA



Città di
TERRACINA



CARTA DEI SERVIZI

Gestione del servizio pubblico di igiene urbana, comprensivo di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento dei rifiuti urbani e di altri servizi connessi.

CIG: 464974749b

TERRACINA
LA CITTÀ DEL RICICLO

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	4
2.1. De Vizia Transfer S.p.A.....	4
2.2. Urbaser S. A.	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E MONITORAGGIO	9
4.1 Accessibilità alle informazioni.....	9
4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente	9
4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente.....	10
5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
5.1 Raccolta rifiuti.....	11
5.2 Raccolta dei rifiuti ingombranti – servizio a chiamata	14
5.3 Processo di erogazione del servizio	14
5.4 Raccolta del rifiuto vegetale – servizio a chiamata.....	15
5.5 Rifiuti domestici pericolosi (pile, farmaci scaduti, T e/o F)	15
5.6 Indumenti usati.....	16
5.7 Rifiuti abbandonati.....	16
5.8 Spazzamento, servizio svuotamento cestini e pulizie accessorie.....	16
5.9 Servizio di raccolta e trasporto carcasse animali	18
5.10 Servizio di lavaggio strade	18
5.11 Servizio di pulizia caditoie.....	18
5.12 Servizio di pulizia dell'arenile.....	18
5.13. Servizio di diserbo stradale	19
5.14. Gestione isola ecologica itinerante	19
5.15. Centri di Raccolta permanente – Isola Ecologica o Ecocentro.....	20
5.16. rifiuti mercatali.....	20
6. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	21
7. MODALITÀ DI VERIFICA	21
8. CORRISPETTIVO/TARIFFA DEL SERVIZIO	23
9. MODULISTICA	23



1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi, predisposta in applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, rappresenta il documento attraverso il quale vengono fornite informazioni chiare ed immediate sui servizi erogati **dall'A.T.I. De Vizia Transfer – Urbaser S.A.**, aggiudicataria della gestione del servizio di nettezza urbana nel Comune di Terracina dal mese di marzo 2015.

Nel presente documento sono descritte le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standards di qualità che l'A.T.I. De Vizia Transfer – Urbaser S.A. si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare e dettagliate sulle procedure e sulla metodologia di erogazione dei servizi e quant'altro necessario per comprendere il funzionamento della struttura aziendale. Tutto ciò permette di interagire con essa fornendo indicazioni e/o suggerimenti utili al miglioramento del servizio offerto. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani, alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento, così come meglio specificato nelle pagine successive.

1.1. Validità ed efficacia della carta

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambientale che l'A.T.I. De Vizia Transfer – Urbaser S.A. mantiene costantemente attivo ed è soggetto a revisione ed aggiornamento biennale e, comunque, ad ogni variazione significativa. Tutti gli aggiornamenti della Carta saranno comunicati e resi disponibili sul sito internet dedicato.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

L'A.T.I. (Associazione Temporanea tra Imprese) ovvero R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo tra Imprese) è composto da due delle principali aziende operanti –rispettivamente- in ambito **nazionale** (De Vizia Transfer S.p.A.) e **mondiale** (Urbaser S.A.)

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese	
Mandataria	 <p>DE VIZIA TRANSFER S.P.A. Via Duino, 136 – 10127 Torino – Italia (IT) P.IVA 03757510015</p>
Mandante	 <p>URBASER S.A. Camino de Hormigueras, 171 – 28031 Madrid – Spagna (ES) P.IVA A79524057</p>

2.1. De Vizia Transfer S.p.A.

L'azienda De Vizia Transfer S.P.A. è leader nazionale nel settore dell'igiene urbana. Sviluppa un fatturato annuo superiore a 130 milioni di euro, impiega un organico di oltre 1.600 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più 1.300.000 abitanti. Vanta un'esperienza pluriennale nella gestione dei rifiuti, esperienza che spazia dal trasporto dei rifiuti speciali alla progettazione, realizzazione e gestione impianti di trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti di natura sia liquida che solida, di provenienza sia urbana che speciale, alle bonifiche ambientali. A titolo esemplificativo e con riserva di fornire maggiore dettaglio qualora ritenuto necessario:

- Ha gestito le discariche dedicate allo smaltimento dei rifiuti urbani di Ariano Irpino (AV), Cassino (FR) e Serre (SA).
- Ha in corso la realizzazione degli impianti di digestione anaerobica e compostaggio di Codroipo (UD) per conto della Società DESAG S.c. a r.l., e di Eboli (SA).
- Gestisce l'impianto di selezione e trito-vagliatura per rifiuti urbani di Battipaglia (SA) e gestisce un analogo impianto ubicato a Carbonia (CI) al servizio della Provincia di Carbonia-Iglesias.



- Ha tuttora in corso la bonifica ambientale dell'ex area Italsider di Bagnoli (NA) dove esegue le fasi di caratterizzazione, scavo, vagliatura e lavaggio dei terreni, Bioremediation, recupero in situ e trasporto a smaltimento.
- Gestisce le stazioni di stoccaggio e travaso di rifiuti urbani di Castelfranco Veneto e Cagliari.

2.2. Urbaser S. A.

Urbaser S.A. è uno dei principali operatori mondiali nel settore dei servizi ambientali ed ecologici. Opera in 4 continenti (esclusa Australia) con più di 160 aziende controllate dal gruppo. Sviluppa un fatturato annuo di oltre 1 miliardo di euro, impiega un organico di oltre 30.000 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più di 50.000.000 di abitanti. Opera nei principali settori del comparto ambientale (servizi, impianti, bonifiche e progettazione). In particolare i numeri caratteristici dell'unità servizi di igiene urbana sono i seguenti:

- Raccolta e trasporto rifiuti per oltre 11 milioni di abitanti annui, corrispondenti ad un quantitativo complessivo di rifiuti solidi urbani gestiti superiore a 5 milioni di tonnellate.
- Pulizia territoriale ed urbana in comuni per oltre 14 milioni di abitanti annui corrispondenti a 8 milioni di Km di strade pulite.
- Gestione e manutenzione di spazi a verde per una superficie complessiva superiore a 60 milioni di metri quadrati.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza**

Il Gestore nell'erogazione del servizio di nettezza urbana si impegna al rispetto del principio di eguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. 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.

- **Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a: guasti — incidenti imprevisi; mancanza o chiusura impianti di conferimento; cause di forza maggiore. In caso di interruzioni imputabili all'A.T.I., la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore l'A.T.I. interverrà prontamente, previa adeguata informazione, al fine di recare il minor disagio possibile.

- **Efficienza ed efficacia**

L'A.T.I. persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo del livello di efficacia e di efficienza dei propri servizi adottando le soluzioni organizzative procedurali e tecnologiche più confacenti allo scopo. Nell'ambito del processo di miglioramento continuativo del proprio sistema, oltre le verifiche volte a garantire la conformità del servizio ai requisiti specificati, sono state previste ed attuate misure e valutazioni per verificare la soddisfazione del cliente, del committente e delle parti coinvolte (interfacce con la collettività).

A tal fine sono stati predisposti dei "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) in grado di esprimere giudizi sul servizio dalla cui analisi si possono evincere valutazioni circa la competenza e la professionalità profusa nell'espletamento delle attività, la disponibilità, la tempestività di intervento, la qualità del servizio percepita dall'utente, ecc.. L'A.T.I. svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica attraverso il sito internet istituzionale. Tutti i dati di ritorno dei questionari sono raccolti periodicamente dal Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale ed i risultati elaborati e inseriti nel report presentato e discusso in sede di Riesame del Sistema di Gestione al fine di predisporre attività di miglioramento del servizio. Inoltre, tali questionari, identificandosi quali "strumenti di misurazione" della bontà del servizio, sono soggetti a taratura periodica; l'analisi dei dati di ritorno consente infatti di valutare l'efficacia

dello strumento e di suggerire eventualmente azioni volte alla rimozione delle eventuali problematiche e al miglioramento del servizio.

- **Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

L'A.T.I. nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Per poter garantire maggiore qualità al servizio, l'A.T.I. si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la certificazione di conformità alle norme ISO rilasciata da appositi organismi indipendenti e qualificati al termine di un significativo percorso di verifiche e controlli. Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dagli organismi preposti o da altri soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

- **Comportamento e formazione del personale**

L'A.T.I. s'impegna a curare in maniera particolare la cortesia nei confronti dell'utente e fornisce ai dipendenti le opportune istruzioni. Il personale operativo è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, all'agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) possono essere utilizzati anche a tal fine. I dipendenti sono, inoltre, tenuti a rendere disponibili le proprie generalità.

- **Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto alla casella di posta elettronica dedicata. Tutti i reclami ricevuti, sia verbali che informatizzati, sono comunicati/trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale con conseguente registrazione nell'apposito elenco reclami; segue comunicazione al Direttore Tecnico e Direttore Generale con successiva risoluzione e gestione ritenute opportune. Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato alla presente Carta dei

Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni del linguaggio e dei simboli è essenziale. L'A.T.I. si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli operatori sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre ad essere aggiornati sul tipo di servizio svolto con lo scopo di poter soddisfare le richieste dall'utenza in modo rapido ed esaustivo.

- **Accessibilità alle informazioni**

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo l'A.T.I. utilizzerà i seguenti strumenti:

- sito internet <http://www.differenziataterracina.it>;
- materiale informativo;
- numero verde 800.99.29.90 (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);
- Info Point in Piazza Mazzini (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);

- **Campagne di informazione e sensibilizzazione**

L'A.T.I. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di svolgimento dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- campagne informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- predisposizione e distribuzione a tutte le utenze di un calendario annuale con indicazione dei giorni e orari delle modalità delle varie raccolte;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- incontri informativi e forum con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole finalizzata a diffondere la conoscenza e la partecipazione degli alunni rispetto alle problematiche ambientali;
- avvicinare i più piccoli all'ambiente naturale;

- educare alla coscienza e al rispetto dell'ambiente;
- responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo giocato dai singoli individui;
- favorire una sensibilizzazione ecologica concreta e attiva.

- **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla erogatrice del servizio possono rivolgersi agli uffici comunali competenti.

4. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E MONITORAGGIO

L'A.T.I. De Vizia Transfer – Urbaser S.A., al fine di facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, ha implementato una pluralità di strumenti/servizi al servizio delle utenze.

4.1 Accessibilità alle informazioni

Sono attivi i seguenti strumenti:

- “**Numero Verde 800 99 29 90** (orari consultabili online all’indirizzo web suindicato) attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l’erogazione di servizi speciali (es. ritiro ingombranti a domicilio).
- **Sito web** appositamente creato all’indirizzo www.differenziataterracina.it
- **Info point raccolta differenziata** sito in Piazza Mazzini (orari consultabili online all’indirizzo web suindicato)

4.2 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, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.



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 10 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 10 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore 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 dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa;
- spot televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti (es. amministratori di condominio);
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dall'ente appaltante.

Nel progetto sono indicati:

- Raccolta rifiuti;
- raccolta dei rifiuti ingombranti – servizio a chiamata;
- processo di erogazione del servizio;



- raccolta del rifiuto vegetale – servizio a chiamata;
- rifiuti domestici pericolosi (pile, farmaci scaduti, t e/o f);
- indumenti usati;
- rifiuti abbandonati;
- spazzamento, servizio svuotamento cestini e pulizie accessorie;
- servizio di raccolta e trasporto carcasse animali;
- servizio di lavaggio strade;
- servizio di pulizia caditoie;
- servizio di pulizia dell'arenile;
- servizio di diserbo stradale;
- gestione isola ecologica itinerante;
- centri di raccolta permanente – isola ecologica o ecocentro.

5.1 Raccolta rifiuti

La raccolta dei rifiuti urbani nel Comune di Terracina prevede l'organizzazione del servizio con modalità che qui di seguito si specificano:

- **RACCOLTA PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE** in tutto il territorio comunale;
- **CONFERIMENTO PRESSO CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE;**
- **ISOLA ECOLOGICA ITINERANTE PER IL CONFERIMENTO DIRETTO DEI RIFIUTI;**
- **RITIRO A DOMICILIO DI INGOMBRANTI, RAEE E RIFIUTI VEGETALI.**

Il servizio di raccolta differenziata con sistema **PORTA A PORTA** è esteso su tutto il territorio comunale di Terracina.

Le **utenze domestiche** effettuano il conferimento dei rifiuti tramite l'utilizzo delle seguenti attrezzature:

- Sacco in mater-bi e secchiello 25 lt di colore marrone e sottolavello areato 10 lt per **RACCOLTA DELL'ORGANICO**
- Secchiello 35 lt di colore blu per la **RACCOLTA DI CARTA E CARTONE**
- Secchiello 35 lt di colore giallo per la **RACCOLTA DI PLASTICA E METALLI**
- Secchiello 35 lt di colore grigio per la **RACCOLTA DEL SECCO RESIDUO**
- Secchiello 35 lt di colore verde per la **RACCOLTA DEL VETRO**

Le **utenze non domestiche**, a seconda delle specifiche produzioni di rifiuto, effettuano il conferimento con:

- Carrellati da 240 e/o 360 lt nei colori/tipologie di rifiuto come sopra ad eccezione del cartone che sarà conferito, piegato e legato, dinanzi il proprio esercizio commerciale.

Le strutture condominiali hanno a disposizione (a seconda delle necessità) carrellati da 240/360 lt. nei colori/tipologie sopra riportati.

Il calendario dei **conferimenti settimanali** per le **utenze domestiche** è così definito:

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
ORGANICO							
CARTA e CARTONE							
PLASTICA e METALLI							(*)
SECCO RESIDUO							
VETRO	(**)		(**)			(**)	
PANNOLINI e PANNOLONI (***)							

(*) solo luglio e agosto

(**) giornate differite (lunedì, mercoledì e sabato) e frequenza quindicinale secondo il calendario reperibile online al seguente link:

<http://www.differenziaterracina.it/wp-content/uploads/2015/06/RACCOLTA-VETRO-DE-VIZIA-12.pdf>

(***) servizio a richiesta

Orario di conferimento

dal 1/10 al 31/05 entro le ore 6:00 a partire dalle ore 20:00 del giorno precedente

dal 1/06 al 30/09 entro le ore 5:00 a partire dalle ore 21:00 del giorno precedente

Il calendario dei **conferimenti settimanali** per le **utenze non domestiche** è così definito (salvo diverse indicazioni) :

(*)(**)	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
ORGANICO							
CARTA							

CARTONE							
PLASTICA e METALLI		(***)					
SECCO RESIDUO							
VETRO							

- (*) per stabilimenti balneari e maggiori produttori delle frazioni raccolte nell'area del litorale (quali bar, ristoranti, mense, fast-food] è previsto dal 01/06 al 31/08 passaggio giornaliero (7/7) di tutte le frazioni differenziate, mentre nel restante periodo estivo/turistico viene mantenuto il calendario standard per favorire la raccolta dell'organico rispetto alle altre raccolte
- (**) è previsto aumento della frequenza di ritiro di alcune tipologie di rifiuto, in particolare nei mesi di luglio ed agosto, per utenze non domestiche aventi una elevata produzione di rifiuto (oltre la media), di concerto tra l'Ente e l'impresa appaltatrice
- (***) in sostituzione del lunedì per le utenze di via Roma e viale della Vittoria chiuse il lunedì
- Tali calendari possono subire variazioni in base alle varie esigenze.

Orario di conferimento

Dal 1/10 al 31/05: entro le ore 6:00, a partire dalla chiusura serale del giorno precedente

Dal 1/06 al 30/09: entro le ore 4:00, a partire dalla chiusura serale del giorno precedente

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori esposti ritirandoli e riposizionandoli sul luogo del ritrovamento. I contenitori dei rifiuti e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il ritardato svuotamento di alcuni secchielli/carrellati, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque effettuato appena superata la situazione di ostacolo.

Per maggiori informazioni si potrà contattare il numero verde 800.99.29.90 ovvero recarsi presso l'Info Point in Piazza Mazzini.



5.2 Raccolta dei rifiuti ingombranti – servizio a chiamata

È attiva la raccolta domiciliare porta a porta su chiamata dei rifiuti classificati quali ingombranti e durevoli.

L'intervento avviene su prenotazione al numero verde 800.99.29.90.

I tempi di evasione delle richieste di ritiro variano da 1 a max 10 giorni dal giorno della prenotazione.

La raccolta dei rifiuti ingombranti è estesa a tutte le utenze domestiche.

La volontà di estendere il servizio di prenotazione del servizio di raccolta ingombranti, durevoli (e rifiuto vegetale) ad un vero e proprio contact-center è volta a garantire e soddisfare la tutela dei diritti degli utenti: non intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Il principale scopo del contact-center è quello di dare uno strumento gratuito, rapido ed immediato atto a permettere all'utente di esercitare la propria azione di segnalazione e controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

5.3 Processo di erogazione del servizio

La realizzazione operativa del servizio si interfaccia strettamente con i tre punti di eccellenza precedentemente descritti. La procedura adottata garantisce che il flusso delle informazioni tra l'utente, gli operatori telefonici, il responsabile del servizio e gli addetti alla raccolta sia immediato, chiaro ed efficace.

Durante la prenotazione dell'intervento l'operatore telefonico individua con l'utente la volumetria, la tipologia e la quantità di ingombranti da raccogliere. Questa è una attività fondamentale perché è proprio sulla base di questa che viene verificato il primo giorno di servizio disponibile per la raccolta del rifiuto. Durante il contatto telefonico si provvederà a verificare se esistono gli estremi per un'eventuale gestione del prelievo (disabilità, limitazioni fisiche, ecc.) direttamente presso l'abitazione del richiedente.

L'operatore, infine, chiude il circolo delle informazioni finalizzate alla prenotazione e comunica all'utenza il giorno di prenotazione, la fascia oraria dell'intervento e le modalità di prelievo nel caso in cui queste dovessero differire da quelle standard.



Nel caso in cui la scheda di richiesta ritiro materiali ingombranti ritorni all'operatore telefonico con una annotazione di insuccesso o non conformità del servizio, sarà sua cura, una volta sentito direttamente l'operatore addetto alla raccolta e l'utenza, ripianificare le attività di raccolta.

In questo modo è possibile effettuare un controllo in feed-back del servizio, permettendo così al RTI di gestire al meglio la raccolta e tendere il più possibile al miglioramento continuo del servizio reso. Durante l'intervento di ritiro degli ingombranti/RAEE l'utente potrà conferire al massimo 5 colli contemporaneamente.

5.4 Raccolta del rifiuto vegetale – servizio a chiamata

Servizio a regime. È attiva la raccolta domiciliare porta a porta dei rifiuti classificati quali rifiuto vegetale. L'intervento avviene su prenotazione al numero verde. La raccolta dei rifiuti vegetali è estesa a tutte le utenze domestiche.

Il rifiuto organico vegetale va conferito dall'utenza domestica chiuso in sacchi compatibili con l'attività di raccolta. L'esposizione dei sacchi avverrà a piano terra su suolo pubblico in prossimità dell'ingresso dell'abitazione o dell'attività nelle ore antecedenti l'inizio dei servizi di raccolta.

Nel caso in cui la tipologia di rifiuto vegetale non potesse essere confezionata negli appositi sacchi, il RTI provvederà ad effettuare la raccolta di un analogo numero di fascine, esposte dagli utenti ben legate e confezionate, provvedendo contestualmente alla eventuale pulizia dell'area circostante in caso di dispersione di rifiuto vegetale.

L'esposizione del rifiuto avverrà sempre a piano terra su suolo pubblico in prossimità dell'ingresso nelle ore antecedenti l'inizio dei servizi di raccolta. Il rifiuto verrà introdotto sfuso all'interno dei contenitori.

I tempi di evasione delle richieste di ritiro variano da 1 a max 7 giorni dalla prenotazione.

5.5 Rifiuti domestici pericolosi (pile, farmaci scaduti, T e/o F)

Il servizio riguarda la raccolta delle pile esauste, dei medicinali scaduti e dei contenitori etichettati T e/o F. La metodologia di raccolta dei RUP è per punti di raccolta e viene realizzata mediante lo svuotamento degli appositi contenitori forniti dalla scrivente Società e posizionati nei siti indicati dall'Amministrazione comunale.

5.6 Indumenti usati

E' istituito un circuito di servizio dedicato alla raccolta degli indumenti usati prodotti dalle utenze di Terracina e conferiti negli appositi cassonetti stradali al fine di rendere possibile il loro riutilizzo.

Il servizio è finalizzato alla raccolta di indumenti costituiti da beni durevoli di tessuti e pelli di cui le persone decidono di disfarsi e sono suddivisi in due categorie: abiti e tessuti in genere; pelletteria (scarpe, borse, ecc.).

5.7 Rifiuti abbandonati

Il servizio di raccolta dei rifiuti abbandonati riveste un'importanza fondamentale nel complesso dei servizi di igiene ambientale erogati per un'Amministrazione comunale che intende implementare un sistema di raccolta di tipo domiciliare.

E' indispensabile che il territorio sia costantemente monitorato al fine di evitare accumuli incontrollati di rifiuti che a lungo andare potrebbero diventare luogo di vere e proprie discariche abusive, come a tutti gli effetti già accade nonostante il servizio sia svolto con il sistema di raccolta porta a porta.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati viene realizzato adottando tutte le strategie possibili volte a minimizzare questo fenomeno.

Il RTI si propone come parte attiva a supporto del Comune e porrà in essere una metodologia organizzata di monitoraggio del territorio sulla base dei seguenti input:

- Monitoraggio programmato da parte dei responsabili operativi del servizio;
- Schede di segnalazione rifiuto abbandonato prodotte dal personale addetto alla raccolta;
- Segnalazioni ricevute dall'Amministrazione comunale o dagli Organi di controllo;
- Segnalazioni effettuate al contact-center o al punto informazioni dagli utenti.

5.8 Spazzamento, servizio svuotamento cestini e pulizie accessorie

E' opportuno evidenziare che la pulizia e il lavaggio delle strade sono servizi fondamentali in una realtà urbana come quella del Comune di Terracina: traffico, mobilità, commercio e pendolarismo turistico e stagionale sono solo alcuni dei fattori all'origine della produzione di rifiuti stradali, che devono essere asportati con regolarità e metodo, per garantire igienicità e decoro delle strade cittadine.



Le attività di lavaggio strade sono per natura un servizio realizzabile con mezzi dedicati principalmente alle attività di spazzamento meccanizzato.

Ogni spazzatrice opererà sempre in accoppiata con un operatore a terra. E' evidente che lo spazzamento misto è più produttiva rispetto a quelli esclusivamente meccanico o manuale in quanto permette: un avanzamento più veloce del mezzo; una qualità maggiore dell'intervento di pulizia; una capacità di asportazione del rifiuto a terra più completa in quanto laddove non riesce l'operatore a terra (terriccio, sabbia, polvere, pietrisco che generalmente verrebbe spostato ma non rimosso) interviene la spazzatrice e viceversa, quando la spazzatrice non è efficace (soprattutto con rifiuti a terra di pezzatura elevata); ogni spazzatrice sarà dotata di barra lava strade. Questo permetterà di garantire maggiore flessibilità nel loro impiego potendole utilizzare per interventi che altrimenti sarebbero realizzati con mezzi che rimarrebbero sottoutilizzati per gran parte dell'anno.

Gli operatori addetti alle attività di supporto alle spazzatrici meccanizzate e alla pulizia manuale del suolo sono responsabili anche dei servizi accessori di: rimozione di rifiuti pericolosi dal suolo pubblico (siringhe abbandonate, ecc.); raccolta e pulizia del suolo pubblico di eventuali deiezioni animali.

Gli elementi qualificanti del progetto proposto sono così riassumibili: applicazione diffusa della metodologia dello SPAZZAMENTO MISTO; SERVIZI COMPLEMENTARI. L'attività di pulizia delle strade (spazzamento manuale e meccanico) è completata con una serie di interventi non di minore importanza. Nell'esecuzione di tali servizi abbiamo previsto, come elementi qualificanti, quanto segue: PULIZIA DEI MERCATI RIONALI: in tale attività sarà particolarmente curata la fase di differenziazione dei rifiuti raccolti (umido, legno, plastiche, eccetera); RACCOLTA SIRINGHE E DEIEZIONI ANIMALI: data la criticità del servizio si è previsto che ogni squadra, oltre all'ordinario lavoro di monitoraggio nelle zone delicate come scuole, parchi eccetera, provvederà ad intervenire, anche su segnalazione del Comune o degli utenti, alla rimozione delle siringhe o delle deiezioni a terra.

Le attività direttamente oggetto dello spazzamento manuale saranno le seguenti: pulizia delle aree/vie di zona con eliminazione dei rifiuti casuali, eccezionali e foglie; svuotamento dei cestini gettacarte mediante la rimozione del sacchetto in polietilene collocato al suo interno e la sostituzione dello stesso con un altro nuovo; pulizia delle aree intorno e al di sotto dei cestini stradali; pulizia delle aree intorno e al di sotto dei contenitori di prossimità dei RUP; svuotamento e pulizia dei contenitori portasigarette.

5.9 Servizio di raccolta e trasporto carcasse animali

Il servizio verrà garantito su chiamata da parte dell'Amministrazione comunale o degli utenti presso il Contact Center e prevede l'intervento di squadra attrezzata.

Si tratta di un particolare servizio a chiamata che consiste nel prelevare le carogne di animali abbandonate su aree pubbliche e alla eliminazione delle stesse sulla base della normativa vigente.

Per tale servizio saranno impiegate particolari attrezzature al fine di adottare le necessarie precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza e non causare inconvenienti per se e/o per i cittadini.

5.10 Servizio di lavaggio strade

Il servizio sarà sempre effettuato mediante l'impiego a turno di una delle spazzatrici dotate di barra lava strade. Verranno utilizzati detersivi adatti al tipo di pavimentazione trattata al fine di non arrecare danni di alcun genere a cose, animali o persone. La lava strade potrà operare con una pressione di irrorazione agli ugelli regolabile e mantenuta nel range di 15/20 atm. Il RTI opererà in maniera programmata e provvederà a consegnare all'Amministrazione comunale, con congruo anticipo, il programma di lavaggio.

5.11 Servizio di pulizia caditoie

Rifiuto: reflui di lavaggio degli impianti fognari, caditoie, bocche di lupo. Copertura del servizio: servizio effettuato a chiamata. Tali interventi saranno realizzati su specifica richiesta dell'amministrazione comunale.

5.12 Servizio di pulizia dell'arenile

Il Comune di Terracina si contraddistingue per il suo sviluppo costiero, il quale presenta una discreta consistenza di aree demaniali adibite e/o impiegate ad uso balneare libero. Nello specifico, saranno oggetto di intervento di pulizia circa 2.000 m in sviluppo di spiagge non in concessione nel **periodo estivo** e circa 6000 m nel **periodo invernale** .

L'intervento prevede le attività: nel periodo estivo (1°Maggio-30 Settembre) il servizio di pulizia "ordinaria", espletata con frequenza giornaliera (7/7); riguarda le aree dell'arenile non assegnate in



concessione; nel periodo invernale (1° Ottobre – 30 Aprile), n. 10 interventi di pulizia “straordinaria” del litorale per liberare le spiagge dal materiale depositato dalle mareggiate.

5.13. Servizio di diserbo stradale

Il servizio consistente nel diserbo a rifilatura meccanica dell'erba cresciuta sulla sede stradale, banchine di strade sul territorio di Terracina, sia asfaltate/pavimentate che in terra battuta o stabilizzato calcareo, comprese le aiuole spartitraffico ed ogni altro manufatto presente, le aree parcheggio, i cigli stradali e le cunette. Gli interventi saranno eseguiti con attrezzatura idonea e a norma CE. Le operazioni saranno eseguite sulla base di un apposito programma d'intervento, che sarà di volta in volta presentato alla Direzione del Servizio Igiene del suolo.

Le attività di diserbo saranno effettuate anche mediante l'impiego di apposito e specifico prodotto diserbante non dannoso per l'uomo e per la fauna.

Ogni intervento di taglio o diserbo sarà integrato con la pulizia generale delle aree e delle loro adiacenze. La pulizia sarà conclusa al termine di ogni turno lavorativo con la ramazzatura e la pulizia delle superfici dai rifiuti, foglie, rami ed ogni materiale estraneo.

Al termine del servizio sarà effettuato il carico, il trasporto e lo scarico presso gli opportuni impianti autorizzati del materiale di risulta.

5.14. Gestione isola ecologica itinerante

Il RTI ritiene tale servizio fondamentale, anche in presenza di centri di raccolta o “ecocentri” fissi nel territorio comunale. L'importanza di tale servizio è rappresentata dal vantaggio per il cittadino considerato che il servizio è a disposizione del cittadino, vicinano la sua abitazione e con spazi di ricezione dei rifiuti svincolati da fasce orarie.

Tipologia: programmato in giorni richiesti dall'Amministrazione comunale; Copertura del servizio: Presso aree dedicate nel territorio comunale.

Il servizio viene realizzato allestendo e gestendo un'area (la cui localizzazione potrà anche cambiare di volta in volta in funzione delle esigenze comunali) preventivamente indicata dall'Amministrazione comunale. Il



RTI provvederà a posizionare e movimentare i contenitori necessari nonché, a fine giornata, alla loro rimozione .

5.15. Centri di Raccolta permanente – Isola Ecologica o Ecocentro

Il RTI, oltre a provvedere all'apertura e chiusura del centro di raccolta, sarà costantemente attivo nell'agevolare l'utenza, previa verifica della sua identità e/o provenienza del rifiuto, a conferire correttamente i rifiuti provvedendo, altresì, ad effettuare un adeguato controllo sulle tipologie, sulle quantità e, soprattutto, sulle qualità dei rifiuti conferiti in modo da consentire, grazie proprio all'elevata qualità del rifiuto in ingresso, una massimizzazione del recupero con conseguente innalzamento dei risultati in termini di raccolta differenziata.

Attualmente sono attive sul territorio comunale n° 2 centri di raccolta:

- 1) in Località Morelle, via Appia Km 95/1500, nei pressi del bivio per Frosinone;
- 2) in località Borgo Hermada, incrocio via Pantani da Basso con via Nicolaj.

Orari di apertura e rifiuti da poter conferire sono facilmente consultabili sul sito internet <http://www.differenziataterracina.it>.

Il personale preposto manterrà costantemente pulita ed in ordine l'area provvedendo costantemente ad aggiornare il responsabile operativo dei servizi, e di conseguenza il competente ufficio tecnico comunale, in relazione ad eventuali inefficienze, rotture o anomalie rispetto le quali dovesse essere necessario intervenire per mantenere la migliore qualità ed efficienza dell'area presa in consegna.

Il personale addetto alla gestione e guardiania dell'ecocentro avrà il compito di aprire e chiudere l'ecocentro nel rispetto degli orari previsti e si farà carico di effettuare tutte le necessarie verifiche atte ad attestare che chi accede all'impianto sia esclusivamente un utente avente diritto previa presentazione di un documento di identità personale o altro documento con validità legale.

5.16. rifiuti mercatali

Le attività mercatali possono conferire i propri rifiuti negli appositi contenitori collocati in aree prestabilite. Le stesse attività possono, altresì, accatastare ordinatamente e in maniera separata sul bordo interno della propria piazzola di vendita gli imballaggi in cartone, in plastica dura e legno (vari tipi di cassette).

6. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il RTI ritiene che la qualità dei servizi offerti sia una prerogativa fondamentale. Al fine di garantire il miglior servizio possibile vengono seguiti degli specifici indicatori di qualità.

6.1. Raccolta differenziata a domicilio dei rifiuti.

Indicatori di qualità: Puntualità della raccolta: ore straordinarie per completamento servizio inferiori al 5% rispetto al totale ore normalmente programmato per il servizio; Efficacia della raccolta: numero prelievi totali corrispondenti alla totalità dei sacchi esposti; Efficienza della raccolta: numero mensile reclami su servizio inferiori a n. 5.

6.2. Pulizia strade, area mercato ed altri servizi.

Indicatori di qualità: Puntualità della pulizia: ore straordinarie per completamento servizio inferiori al 5% rispetto al totale ore normalmente programmato per il servizio, completamento del servizio entro il termine massimo programmato per rendere agevoli le strade interessate; Efficacia della pulizia: strade coperte dal servizio corrispondenti alla globalità di quelle programmate (escludendo ovviamente cause di forza maggiore quali interruzioni per lavori stradali, presenza di veicoli in divieto di sosta, inaccessibilità alle aree di servizio, condizioni meteorologiche particolarmente avverse, ecc.), copertura totale delle aree di plateatico previste e delle arterie collaterali interessate; efficienza della pulizia: numero mensile reclami su servizio inferiori a n. 5.

7. MODALITÀ DI VERIFICA

Sui servizi sono previste verifiche e controlli che possono essere:

- **Controllo del servizio**
 - controlli ordinari eseguiti dal Responsabile del coordinamento esterno sul corretto rispetto delle specifiche di esecuzione del servizio da parte delle squadre o degli operatori addetti;
 - verifica delle segnalazioni di servizio fatte direttamente dagli operatori;
 - sopralluoghi di controllo richiesti dagli utenti o dal Comune;

- controlli eseguiti dal Responsabile tecnico di settore sul livello quali-quantitativo dei servizi erogati e sull'andamento gestionale delle unità operative;
- verifiche ispettive della qualità.

In seguito a tali controlli è prevista l'annotazione delle eventuali non conformità con le necessarie azioni correttive.

- **Report sull'andamento dei servizi erogati**

Dalle informazioni sui servizi, ottenute dalle segnalazioni di servizio o dai rapporti sui controlli e verifiche eseguite, il Responsabile di Produzione Esterna predispose un rapporto mensile che trasmette all'A.T.I. per una valutazione sulla congruità e sui margini di miglioramento dei servizi erogati. Il Responsabile esegue una valutazione sul conseguimento degli obiettivi prefissati e propone le azioni correttive ritenute opportune.

- **Gestione delle non conformità**

Il Responsabile valuta la situazione dei servizi erogati in modo non conforme che possono essere rilevate:

- in base ad indicazioni delle squadre e degli addetti;
- in seguito a riscontri diretti dello stesso durante gli ordinari controlli;
- in conseguenza di segnalazioni e reclami dagli utenti.

Per tali non conformità il Responsabile definisce le azioni risolutive ed ogni tipo di intervento volto a porre rimedio nel più breve tempo possibile alla non conformità del servizio.

Nella definizione delle azioni risolutive devono essere considerati:

- la necessità di informazione al cittadino;
- il recupero del servizio, la ri-esecuzione parziale o totale dello stesso;
- l'esecuzione dei servizi di emergenza alternativi.

- **Verifiche straordinarie**

A seguito di ripetute e circostanziate segnalazioni può essere richiesta l'attivazione di incontri di verifica per analizzare nel dettaglio gli elementi che creano problematiche al servizio. Analogamente



è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di proporre variazioni, incrementi o riduzioni di servizi sul territorio.

8. CORRISPETTIVO/TARIFFA DEL SERVIZIO

Ogni cittadino/utente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana (TARI) al Comune di Terracina. L'A.T.I. fattura il costo del servizio direttamente al Comune al quale compete, in via esclusiva, l'attività di riscossione del tributo.

9. MODULISTICA

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto alla casella di posta elettronica dedicata infoterracina@devizia.com. Tutti i reclami ricevuti, sia verbali che formalizzati, sono comunicati/trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale. Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, di seguito riportato, il cui utilizzo non è obbligatorio ma facoltativo.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENZE

E' di grande interesse per l'A.T.I. De Vizia Transfer S.p.A. – Urbaser S.A. poter conoscere il grado di soddisfazione che la propria Organizzazione riesce a fornire alle Utenze del Comune di Terracina così da poter fornire un servizio sempre soddisfacente ed in linea con le aspettative della cittadinanza.

In questa ottica si è proceduto alla predisposizione di un semplice questionario che verrà distribuito a fine anno e con il quale l'utente, anche in via anonima, può fornire indicazioni preziose per il miglioramento del servizio reso. I dati raccolti verranno utilizzati nel rispetto della privacy ed esclusivamente per le finalità legate al processo di miglioramento del servizio di N.U..

L'occasione è gradita per porgere

Distinti saluti

De Vizia Transfer S.p.A. – Urbaser S.A