



CARTA DEI SERVIZI COMUNE DI MOTTOLA

Meridionale Servizi Ambientali srl

SOMMARIO

La carta dei servizi	2
Contenuti e diffusione	2
Riferimenti normativi	2
Servizi Erogati	4

La Carta dei servizi

Contenuti e diffusione

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"
- del Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani sottoscritto con l'Ambito Raccolta Ottimale – A.R.O. TA/2.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;

- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U.del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Servizi erogati

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubblica - aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Raccolta frazione organica

Utenze domestiche: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato

Frequenza: 6/7

Utenze non domestiche: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato,

Domenica

Frequenza: 7/7

Utenze Non domestiche Agro: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì,

Domenica

Frequenza: 5/7

Punti di raccolta Agro: -

Raccolta Multi-materiale

Utenze domestiche: Lunedì, Venerdì

Frequenza: 2/7

Utenze non domestiche: Martedì, Venerdì

Frequenza: 2/7

Utenze non domestiche Agro: Lunedì, Martedì, Venerdì

Frequenza: 3/7

Punti di raccolta Agro: Lunedì, Mercoledì, Giovedì

Frequenza: 3/7

Raccolta Imballaggi in cartone

Utenze non domestiche: Lunedì, Mercoledì, Sabato

Frequenza: 3/7

Utenze non domestiche Agro: Mercoledì

Frequenza: 1/7

Raccolta vetro

Utenze domestiche: Giovedì

Frequenza: 1/7

Utenze non domestiche: Lunedì, Giovedì

Frequenza: 2/7

Utenze non domestiche Agro: Giovedì

- Frequenza: 1/7
- Punti di Raccolta: Giovedì
- ✚ Raccolta secco residuo
 - Utenze domestiche: Martedì
 - Frequenza: 1/7
 - Utenze non domestiche: Sabato
 - Frequenza: 1/7
 - Utenze non domestiche Agro: Sabato
 - Frequenza: 1/7
 - Punti di raccolta: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì
 - Frequenza: 5/7

Centri di raccolta comunali

Presso i Centri di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. Il centro comunale di Raccolta è aperto 6 giorni su 7, di seguito si specificano gli orari di apertura:

- Dal Lunedì al Sabato:
 - Apertura mattina: dalle 09:00 alle ore 12:00
 - Apertura pomeridiana: dalle 15:00 alle 18:00

A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili.

Ingombranti;

- Legno;
- Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- Vetro;
- Plastica;
- Ferro e alluminio;
- Carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- Inerti);
- Olii, grassi vegetali;
- Pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- Farmaci scaduti;

Gli Utenti possono accedere ai Centri di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sulle tabelle informative poste all'ingresso del Centro Comunale di Raccolta. Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sui siti internet dei Gestori Operativi e con apposito avviso apposto presso i cancelli dei Centri di Raccolta almeno due giorni prima della chiusura.

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

Altri servizi

Di seguito ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- ✚ Sanificazione del territorio Comunale
 - Derattizzazione: 12 interventi annui
 - Disinfestazione: 12 interventi annui di cui:
 - 2 interventi antilarvali
 - 10 interventi aduticidi
 - Disinfezione scuole: 4 interventi annui
 - Deblattizzazione: m12 interventi annui
- ✚ Pulizia dei mercati settimanali
- ✚ Raccolta carcasse
- ✚ Lavaggio del suolo pubblico
- ✚ Disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali
- ✚ Servizio di sgombrò neve
- ✚ Ritiro ingombranti a domicilio

Si tratta di un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. La richiesta deve essere inoltrata tramite la chiamata al numero verde attivo dal lunedì al sabato – 800 822 551.

- ✚ Rimozione dei rifiuti abbandonati
- ✚ Servizi cimiteriali
- ✚ Pulizia chewing-gum
- ✚ Distribuzione dei sacchetti per la raccolta differenziata

La distribuzione è prevista solo per i sacchetti della frazione organica e plastica: l'attività è svolta presso lo "Eco sportello" di Via Ricasoli 46 nelle giornate del Lunedì, Mercoledì, Giovedì (dalle 09:00 alle ore 13:00), Martedì e Venerdì (dalle ore 15:00 alle ore 19:00)

Maggiori informazioni sono disponibili sulla piattaforma social Facebook "Mottola Differenzia".