



***CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DI IGIENE URBANA
COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE***

Sommario

1	CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2	STANDARD DEI SERVIZI	4
3	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA.....	5
4	ISOLE ECOLOGICHE.....	6
	REGOLAMENTO ISOLA ECOLOGICA.....	6
5	IL CONTRIBUTO FONDAMENTALE DEI CITTADINI	6
5.1	NORME COMPORTAMENTALI	7
5.2	DIVIETI	8
6	MODALITÀ DI RACCOLTA	9
7	ORARI E FREQUENZE	15
8	SPAZZAMENTO.....	22
9	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	22
10	INDIRIZZI E NUMERI UTILI	24
11	ESEMPIO DI CALENDARIO	25

1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento nel quale, l'Ente Erogatore di Servizi dichiara e descrive i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi che eroga e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta rappresenta l'impegno che l'Ente Erogatore dei Servizi si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Ente Erogatore si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli Standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del servizio.

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 comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Ente Erogatore dei Servizi, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento:

- **Dinamico:** capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi di igiene urbana e quindi un documento costantemente da monitorare e verificare e che deve essere aggiornato almeno una volta l'anno;
- **Partecipato:** costruita attraverso un processo di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alla erogazione e fruizione dei servizi;
- **Di promozione dei diritti:** in quanto promuove il riconoscimento dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi.
- **Di tutela:** poiché indica al cittadino come attivare i meccanismi di tutela in caso di non riconoscimento di un diritto, non rispetto di uno standard o di un impegno assunto;
- **Di garanzia di qualità:** in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità che i servizi e gli interventi devono possedere;
- **Di comunicazione:** poiché comunica la "mappa dell'offerta dei Servizi di Igiene urbana" della Cosvega srl ed accoglie le indicazioni fatte dalla cittadinanza attraverso il Questionario sulla Soddisfazione del Cittadino – utente.

Il presente documento ha validità biennale, viene aggiornato ogni qualvolta intervengano modifiche o variazioni a quanto descritto.

La presente carta dei servizi si conforma alle prescrizioni contenute nella normativa di riferimento di seguito riportata:

L. 7 agosto 1990 n. 241

"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"

DPCM 27 gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

DPCM 11 ottobre 1994

"Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

DL 12 maggio 1995 n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n. 273

"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A. "Art. 2 Qualità dei Servizi Pubblici"

L. 8 novembre 2000 n. 328

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13"

2 STANDARD DEI SERVIZI

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Cosvega srl nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA
- CONTINUITÀ
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

Eguaglianza ed Imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Cosvega garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti

Accessibilità e Trasparenza

Cosvega assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti. 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. Cosvega 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.

Su indicazione del Comune di FRANCAVILLA AL MARE si stabiliranno tempi e modalità di riscontro alle segnalazioni pervenute.

Continuità

La Cosvega si impegna ad erogare il servizio in maniera regolare e continua. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Cosvega (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna a mettere in atto azioni volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e tali da limitarne al minimo i tempi. 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.

Cortesia

Cosvega si impegna 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. Cosvega garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura 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

Cosvega si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti

Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole della città e con le varie associazioni (centro per gli anziani, etc.), nonché si impegna ad organizzare convegni aperti a tutta la cittadinanza.

Rispetto delle norme e leggi applicabili all'organizzazione

Cosvega è impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e sviluppa 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

Cosvega si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 679/2016 consentendo l'esercizio dei diritti previsti regolamento medesimo.

3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta è approntato per poter diversificare le frazioni caratteristiche dei rifiuti al fine di massimizzare i rendimenti di recupero dei materiali e viene svolto su tutto il territorio comunale con sistema di raccolta "porta a porta" che consiste essenzialmente:

- Nella raccolta separata delle frazioni merceologiche: "carta e cartone", "vetro", "frazione organica" (detta anche "organico"), con contenitori posizionati presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati;
- Nella raccolta separata della frazione denominata "multimateriale plastica-metalli" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni;
- Nella raccolta separata della frazione "residuo non riciclabile" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni;

I contenitori (e i sacchi) delle frazioni merceologiche sopra citate sono posizionati di norma all'interno degli stabili, sono esposti da parte degli utenti e sono svuotati (raccolti) dal Gestore del servizio nei giorni e con le modalità prestabilite, sintetizzate nelle tabelle seguenti.

Ai fini della definizione delle regole necessarie per l'esecuzione del servizio di raccolta porta a porta valgono le seguenti definizioni:

- Case: edifici con numero di utenze domestiche inferiore a 10 o comunque nei quali viene utilizzato il sistema di conferimento individuale;
- Condomini: edifici con numero di utenze domestiche maggiore o uguale a 10;
- Punto di raccolta: area individuata dalla dal Gestore del servizio per il prelievo dei contenitori ai fini della raccolta.

Il servizio individua pertanto le seguenti tipologie di utenze:

- Utenze singole: utenze domestiche presenti in case;
- Utenze condominiali: utenze domestiche presenti nei condomini;
- Utenze non domestiche: attività commerciali, produttive, di servizio, scuole, etc. che producono rifiuti assimilati ai rifiuti urbani.

I rifiuti urbani sono conferiti a cura dell'utente il quale è tenuto a conservarli e trasportarli in modo tale da evitare qualsiasi dispersione o effetto maleodorante, nonché a mantenere separate le diverse frazioni merceologiche dei rifiuti necessarie all'effettuazione delle raccolte differenziate attivate nella zona.

In considerazione della elevata valenza sociale ed ecologica, le frazioni di rifiuto per le quali è messa in atto la raccolta differenziata devono essere conferite esclusivamente nei contenitori a tal fine predisposti o comunque nei luoghi e con le modalità indicate dall'Amministrazione e dal gestore del servizio. Tali contenitori non devono, in alcun modo, essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti.

I contenitori vengono consegnati dal gestore e, ad ogni modo, per il conferimento della frazione organica, del vetro e di carta e cartone gli utenti possono utilizzare dei contenitori di proprietà, a patto che siano del colore previsto per la raccolta di ciascuna tipologia di rifiuto e che su di essi sia indicata, inequivocabilmente, la tipologia del rifiuto conferito.

4 ISOLE ECOLOGICHE

Il gestore ha messo a disposizione degli utenti un'isola ecologica presidiata da operatore e quattro isole ecologiche informatizzate aperte 24 ore su 24. Presso le isole informatizzate è possibile conferire le seguenti frazioni merceologiche, opportunamente separate: Carta e cartone, vetro, plastica e metalli, organico, residuo non riciclabile, flaconi in PET raccolti separatamente, piccoli RAEE. Gli utenti possono altresì conferire le frazioni merceologiche oggetto delle raccolte differenziate presso l'isola ecologica presidiata, negli appositi contenitori (o in sacchi per le frazioni multimateriale plastica-metalli e per il residuo non riciclabile); a tale riguardo si attengono alle norme comportamentali di conferimento indicate di seguito.

Presso l'isola ecologica presidiata è possibile conferire, oltre alle normali frazioni merceologiche ritirate in ambito domestico, anche scarti di potatura di orti e giardini (max. 3 pezzi per utente), rifiuti ingombranti e RAEE (max. 3 pezzi per utente), olii vegetali, farmaci scaduti, pile, accumulatori e toner esausti.

REGOLAMENTO ISOLA ECOLOGICA

Presso l'isola ecologica è in vigore il seguente regolamento:

1. Possono accedere all'Isola Ecologica esclusivamente gli utenti del Comune di Francavilla al Mare;
2. Non iniziare le operazioni di scarico prima che l'operatore abbia registrato i dati dell'utente e abbia dato indicazioni su dove conferire ciascun rifiuto;
3. È vietato sostare all'interno dell'Isola Ecologica oltre il tempo necessario allo scarico e al conferimento dei rifiuti;
4. I rifiuti conferiti dovranno essere differenziati e smaltiti negli appositi contenitori;
5. Non sono accettati rifiuti pericolosi, ricambi auto/moto, scarti di produzioni artigianali o industriali e tutti i rifiuti speciali ai sensi del D. Lgs. 152/06;
6. È vietato rovistare e asportare materiali precedentemente conferiti o effettuare qualsiasi forma di cernita di rifiuti già presenti all'interno dell'Isola Ecologica;
7. Non sono accettati rifiuti di coloro che effettuano lavori di trasloco e giardinaggio conto terzi;
8. Sono accettati solo rifiuti che, per quantità e tipologia, sono riconducibili alla produzione domestica di civile abitazione. Il Gestore del servizio si riserva il diritto di verificare quanto dichiarato e, in caso di eventuali abusi, segnalare quanto avvenuto agli enti competenti per le azioni del caso;
9. È vietato abbandonare materiali e rifiuti di qualsiasi tipo fuori dall'Isola Ecologica, nei pressi dell'ingresso, o in aree interne non dedicate a quel tipo di rifiuto;
10. Gli utenti sono tenuti a raccogliere eventuali rifiuti caduti durante le operazioni di scarico e conferimento;

Si specifica che per quanto concerne lo smaltimento di sanitari, materiali da costruzione, inerti, in via sperimentale è stato integrato il regolamento per lo smaltimento degli stessi con Det. N. 387 del 08/07/2019 presso l'Isola Ecologica. Successivamente prorogato con nota prot. N. 45904 del 29/10/2019.

5 IL CONTRIBUTO FONDAMENTALE DEI CITTADINI

Per un miglioramento nella raccolta differenziata dei rifiuti, e in generale per una maggiore efficacia ed efficienza del servizio, il contributo del singolo cittadino è fondamentale. Per tale motivo richiamiamo l'attenzione degli stessi ad adottare comportamenti in linea con le indicazioni di seguito riportate.

5.1 NORME COMPORTAMENTALI

Gli utenti conferiscono le frazioni merceologiche oggetto delle raccolte e delle raccolte differenziate negli appositi contenitori (o in sacchi per le frazioni multimateriale plastica-metalli e per il residuo non riciclabile); a tale riguardo si attengono alle norme comportamentali di conferimento indicate di seguito.

Gli utenti sono tenuti ad esporre i contenitori e i sacchi su strada pubblica nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta e comunque in modo da evitare disagi alla circolazione, ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

L'esposizione, a cura degli utenti, deve avvenire dalle 21.00 del giorno indicato nel calendario, fino alle 02.00 del giorno successivo, mentre il ritiro del contenitore svuotato va effettuato entro tre ore dalla fine del turno di raccolta, direttamente o mediante un incaricato (es: proprietario, custode, condomino, terzo indicato dall'amministrazione dello stabile).

A insindacabile giudizio del gestore, ai condomini possono essere consegnati dei bidoni di più ampia volumetria (da 240 lt a 1.100 lt), necessari all'ottimizzazione delle raccolte, a condizione che l'assemblea dei condomini si impegni, mediante dichiarazione rilasciata dall'amministratore, a garantire la correttezza dei conferimenti, a rispettare le modalità di raccolta, a provvedere alla cura, pulizia e manutenzione dei contenitori e che si accollino eventuali spese dovute a danni non imputabili alla normale usura dei bidoni o dovute alla rimozione degli stessi, a qualsiasi titolo.

Il proprietario singolo o l'amministratore, laddove nominato, o i condomini, in solido fra loro, hanno l'obbligo di consentire il posizionamento dei contenitori condominiali all'interno degli stabili negli spazi ritenuti idonei da parte del gestore del servizio che ne rimane proprietario.

Al fine di consentire la raccolta dei rifiuti conferiti nei contenitori interni agli stabili, il proprietario singolo o l'amministratore, laddove nominato o i condomini, in solido fra loro, hanno l'obbligo di esporre gli stessi nei giorni e nelle ore stabiliti, sul tratto viario prospiciente l'immobile di competenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi o attrezzature del Servizio ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso, e di riporli all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali, dopo l'avvenuto servizio di raccolta.

I bidoni consegnati ai condomini ed alle attività commerciali e produttive devono necessariamente essere custoditi all'interno della proprietà privata e devono essere esposti solo per lo svuotamento, rispettando i giorni e gli orari dei conferimenti. Laddove i bidoni vengano lasciati al di fuori della proprietà privata oltre i termini previsti, il Gestore del servizio ha facoltà di ritirare il bidone o i bidoni e sanzionare il condominio o l'attività oggetto del ritiro.

Per la frazione "multi materiale plastica-metalli" e per il "rifiuto residuo non riciclabile" per i quali è previsto il conferimento a sacchi, i titolari delle utenze sono tenuti al conferimento in appositi sacchi semitrasparenti, sul tratto viario prospiciente l'immobile di competenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, ovvero nei luoghi appositamente indicati dal Gestore del servizio e nei soli giorni e orari di effettuazione della raccolta, a meno che non siano state fornite attrezzature di conferimento quali cassonetti o simili in aggiunta ai sacchi; in ogni caso vanno rispettati gli orari e le giornate di conferimento.

Nel caso in cui l'accesso delle utenze risulti permanentemente aperto e/o il Gestore del servizio possa agevolmente accedere agli spazi interni dello stabile, a piedi o con i mezzi di raccolta previsti, il Gestore del servizio stesso può scegliere se effettuare la raccolta accedendo per alcuni metri all'interno delle utenze nei tempi e nei modi comunicati agli utenti, in alternativa all'esposizione a cura degli utenti. In tal caso, è fatto obbligo ai cittadini di assicurare l'accessibilità ai contenitori da parte degli operatori e dei mezzi adibiti alla raccolta, sia su suolo pubblico, sia in aree private e di sollevare il gestore del servizio da ogni responsabilità per ogni eventuale danno che dovesse verificarsi all'interno della proprietà privata.

Qualora, per problemi logistici o per effettiva e documentata mancanza di spazi interni o di cortili/aree di pertinenza delle utenze, rilevati dal Comune, non sia in alcun modo possibile il posizionamento dei contenitori e dei sacchi all'interno degli stabili, il Gestore del servizio può, in casi eccezionali e giustificati da condizioni oggettive, quali numero di condomini, presenza di aree idonee, mancanza di conferimenti abusivi, lontananza da strade di notevole traffico ecc., decidere di posizionare i contenitori delle raccolte differenziate all'esterno degli stessi, a condizione che i condomini si impegnino a garantire la correttezza dei conferimenti, a far rispettare le modalità di raccolta, a provvedere alla cura, pulizia e manutenzione dei contenitori, e che si accollino eventuali spese dovute a danni non imputabili alla normale usura dei bidoni.

In tale ultima evenienza i titolari delle utenze sono tenuti al conferimento delle frazioni merceologiche esclusivamente negli appositi contenitori ad uso condominiale destinati agli utenti stessi e cioè di pertinenza del proprio condominio, come indicato sui contenitori e solo nei giorni e negli orari previsti per il conferimento di ciascuna tipologia di rifiuto.

Nel caso di posizionamento di contenitori su suolo pubblico o su aree private soggette ad uso pubblico individuati dal Gestore del servizio per le motivazioni sopra richiamate, gli stessi devono essere collocati su superfici piane, adeguatamente pavimentate e appositamente delimitate tramite segnaletica orizzontale, al fine di favorire le operazioni di conferimento dei rifiuti, la movimentazione dei medesimi e la pulizia dell'area interessata.

I contenitori devono essere correttamente gestiti dagli utenti, soprattutto ai fini della differenziazione dei rifiuti. Eventuali sanzioni per la non corretta differenziazione, verranno indirizzate nel caso di utenze singole all'utente inadempiente e nel caso di utenze condominiali all'amministratore di condominio, o la persona appositamente preposta, al fine del pagamento della sanzione da parte dei condomini.

L'amministratore di condominio o la persona preposta e/o facente le sue veci è tenuto a fornire, su richiesta del gestore, dell'Amministrazione Comunale, della Polizia Municipale o di qualsiasi altra pubblica autorità, tutte le informazioni circa i proprietari e/o gli inquilini dello stabile amministrato, al fine di individuare comportamenti non corretti e favorire i controlli su conferimenti errati o non permessi.

Lo stesso amministratore del condominio nelle sue funzioni volte anche alla disciplina dell'uso delle cose comuni, o la persona appositamente preposta, è ritenuto responsabile della corretta collocazione dei contenitori condominiali, nonché della loro pulizia e di eventuali danni non imputabili alla normale usura degli stessi.

Gli addetti al servizio possono astenersi dal raccogliere i rifiuti qualora gli stessi non siano conformi, per natura, momento di conferimento o confezionamento, a quanto previsto dal sistema di raccolta.

Nel caso in cui la presenza di bidoni, sia in aree pubbliche che private, generi abbandoni indiscriminati di rifiuti, riduzione o mancanza di differenziazione dei rifiuti, situazioni di igiene precaria o mancato rispetto delle modalità di conferimento dei rifiuti differenziati, il gestore del servizio può decidere di rimuovere i bidoni; in tal caso ogni utenza presente nel condominio procederà con l'esposizione delle pattumiere, come un'utenza residente in case singole.

I proprietari di immobili e/o appartamenti ceduti in locazione a privati, nonché le agenzie immobiliari, hanno l'obbligo di informare inquilini ed affittuari circa le metodologie previste per effettuare una corretta raccolta differenziata, nonché di assicurarsi che siano disponibili all'interno degli immobili i bidoncini da utilizzare con i relativi opuscoli e calendari. Nel caso in cui l'appartamento o l'immobile sia dotato di bidoni ad uso condominiale è fatto obbligo ai locatori di informare i locatari circa le metodologie previste per la raccolta differenziata e di fornire tutti gli strumenti utili alla raccolta stessa (chiavi, opuscoli, calendari ecc.).

5.2 DIVIETI

Per tutte le frazioni per le quali è prevista la raccolta differenziata, è vietato il conferimento e lo smaltimento con i rifiuti urbani raccolti in maniera indifferenziata.

- È vietato l'inserimento nei sacchi o nei contenitori, previsti per la raccolta dei rifiuti recuperabili (carta, vetro, organico, plastica-metalli ecc.), di materiali non compatibili con la natura dei rifiuti, così come dettagliatamente indicato per ciascuno dei materiali nel paragrafo "quali frazioni non

conferire”.

- È vietato conferire i rifiuti al di fuori degli orari e delle modalità previste, così come indicato nelle tabelle seguenti.
- È vietato depositare nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani i rifiuti ingombranti, i rifiuti speciali non assimilati nonché i rifiuti pericolosi e i rifiuti elettrici ed elettronici, che devono essere smaltiti in conformità a quanto disposto dalla legge.
- È altresì vietato il conferimento di sostanze allo stato liquido, materiali in fase di combustione o che possano recare danno alle attrezzature ed ai mezzi di raccolta e trasporto, agli operatori ed ai cittadini.
- È vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie e inerti provenienti da lavori edili, nonché sabbia e ghiaia. Le macerie e gli inerti devono essere conferite, a cura di chi esegue i lavori, direttamente alle discariche o agli impianti di frantumazione autorizzati utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitino la caduta e la dispersione.
- È vietato l'abbandono, a qualsiasi titolo, di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici, elettrodomestici, macerie e inerti provenienti da lavori edili, nonché sabbia e ghiaia e di qualsiasi altro rifiuto non autorizzato dal gestore del servizio.
- È vietato il conferimento, sia mediante esposizione dei bidoncini che mediante esposizione di sacchi, in zone non prospicienti le proprie abitazioni e/o attività commerciali e produttive, o il posizionamento degli stessi al di fuori degli spazi previsti per il conferimento o indicati dal gestore del servizio.
- Nel caso in cui i bidoncini e/o i sacchi siano posizionati in luoghi non idonei e non concordati col gestore, oltre alla sanzione prevista si potrebbe configurare il reato di occupazione abusiva di suolo pubblico, con il conseguente addebito della tassa prevista dal Comune di Francavilla al mare
- Nel caso in cui l'amministratore di condominio e/o il facente le sue veci non sia in grado di fornire i dati circa proprietari e/o inquilini dello stabile, sarà applicata una sanzione.
- Nel caso di inadempienza da parte di proprietari di immobili e/o locali ceduti in locazione o agenzie immobiliari, sarà applicata una sanzione.

6 MODALITÀ DI RACCOLTA

FRAZIONE ORGANICA

Il conferimento ed il servizio di raccolta della frazione organica dei rifiuti (di origine vegetale e animale) deve essere finalizzato alla separazione del materiale putrescibile dal resto.

Sono interessati dalla raccolta differenziata i seguenti materiali derivanti dalle diverse fonti di produzione:

- Frazione organica derivante da utenze domestiche;
- Frazione organica derivante da esercizi commerciali alimentari, quali mercati ortofrutticoli, negozi, minimercati, supermercati, ipermercati;
- Frazione organica derivante da esercizi pubblici di ristorazione, quali bar, ristoranti, self-service, pizzerie, trattorie, fast food, circoli, ecc.;
- Frazione organica derivante da altri luoghi di ristorazione collettiva, quali mense, comunità, ecc.;
- Frazione organica proveniente da stabilimenti di produzione dei pasti della ristorazione collettiva (aziende di catering).

Restano esclusi dalla raccolta differenziata della frazione organica i rifiuti di origine animale sottoposti alle norme del Regolamento 1774/2002/CE del 3 ottobre 2002.

Il conferimento porta a porta è effettuato, con contenitori da litri 25 a litri 360 (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore marrone, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

Il rifiuto organico si raccoglie con il sistema porta a porta come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 per le utenze domestiche e per le piccole attività, nella tabella 5 per le grandi utenze, nella tabella 6 per gli stabilimenti balneari ed Hotel. L'utente utilizza sacchetti compostabili non forniti dall'Amministrazione; per lo stoccaggio in casa, prima del conferimento nei bidoni appositi, il sacchetto è inserito nella pattumiera marrone fornita dal Gestore del servizio, esposta all'esterno dell'abitazione nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, il sacchetto viene depositato negli appositi bidoni condominiali nei giorni e negli orari previsti.

È importante che l'utente abbia l'accortezza di riempire il più possibile il sacchetto (per favorire le operazioni di separazione durante le fasi di compostaggio) e di chiuderlo per evitare imbrattamenti e l'impatto odoroso.

Quali frazioni conferire

Avanzi di cibo freddi e sgocciolati di cibo in genere, sia crudi sia cucinati: bucce, torsoli, noccioli, verdure, carne, pesce, ossi, lische, riso, pasta, pane, biscotti, formaggi, gusci d'uovo e mitili, scarti di frutta e verdura in genere, fondi di caffè, filtri di the, camomilla ed altre bevande ad infusione; tovagliolini o fazzoletti di carta sporchi di alimenti (olio, sugo, pasta); carta assorbente da cucina (non carta dei formaggi e salumi); foglie e fiori provenienti dalla manutenzione di piante da appartamento; fiori secchi; semi e granaglie; tappi di sughero; scarti alimentari di pane, pasticceria e gastronomia (privi di confezione).

E' possibile conferire con il rifiuto organico anche materiale proveniente da sfalci e potature, in un quantitativo indicativo di due sacchi, esclusivamente in materiale compostabile, di una capienza di circa 110 lt.

Quali frazioni non conferire

Nei contenitori appositi non si devono mettere frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si devono conferire con la frazione organica: avanzi di cibi caldi, liquidi, pannolini e assorbenti igienici, rifiuti sanitari e residui di medicazioni, porcellane e terracotta, prodotti chimici, metalli, involucri e contenitori di alimenti, plastica, vetro, metalli, pile, medicinali, contenitori in genere, giornali, riviste dépliant, cartoni, polvere, confezioni varie, mozziconi di sigaretta, stracci, sacchetti dell'aspirapolvere.

CARTA E CARTONE

La raccolta di carta e cartone è effettuata con contenitori con volumetria variabile da 35 a 660 litri, (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore bianco, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è effettuata come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 per le utenze domestiche e per le piccole attività, nella tabella 5 per le grandi utenze, nella tabella 6 per gli stabilimenti balneari ed Hotel. La carta e il cartone vanno inseriti nel contenitore bianco, fornito dal Gestore del servizio, esposto all'esterno dell'abitazione nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, la carta viene depositata negli appositi bidoni condominiali nei giorni e negli orari previsti.

La carta deve essere conferita nell'apposita attrezzatura sfruttando il più possibile la volumetria a disposizione, ad esempio riducendo in pezzi cartoni e cartoncini, oppure evitando di appallottolare la carta.

I poliaccoppiati con prevalenza in cartone, tipo tetrapak, devono essere svuotati, risciacquati e privati di eventuali componenti in plastica o in metallo prima del conferimento nella apposite attrezzature di raccolta.

I cartoni più voluminosi devono essere esposti, piegati, inseriti in uno più grande, oppure legati con uno spago, non in materiale ferroso, vicino ai contenitori della carta esclusivamente nei giorni di raccolta.

Quali frazioni conferire

Quotidiani e riviste, libri, quaderni, fogli di carta, cartoncino, pieghevoli e fogli pubblicitari; scatole di cartoncino; cartone ondulato per imballaggi; fogli di carta pulita in genere; sacchetti di carta; cartone ondulato per imballaggi; tabulati, confezioni del latte ed altri contenitori di cartone accoppiato a plastica e/o alluminio (questi ultimi svuotati e sciacquati e privati di tappi e linguette di altro materiale), buste dei biscotti.

Quali frazioni non conferire

Non possono essere inserite nei contenitori della carta frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente. In particolare non si devono conferire con la carta: carta oleata, carta plastificata, carta carbone o copiativa, involucri degli affettati, carta cerata e carta vetrata, carta alluminio (ad eccezione dei cartoni e brik in tetrapak), imballaggi in plastica di giornali e riviste (pellicola di rivestimento), metalli, plastica, vetro, pile, medicinali, contenitori in genere, vasetti dello yogurt, confezioni in plastica della pasta, pannolini, mozziconi di sigaretta, stracci e sostanze umide (scarti di cucina e ortofrutta), carta chimica tipo fax, schedine o scontrini.

CARTONE

La raccolta porta a porta dei cartoni, per le utenze non domestiche, viene effettuata di norma senza contenitori (ove giustificati dai quantitativi previsti, con “roller” dedicati ai cartoni voluminosi o altre attrezzature di volumetria superiore) esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è di norma effettuata con frequenza bisettimanale ed è esclusiva per le utenze non domestiche; le utenze domestiche possono conferire il cartone insieme alla carta e con le modalità previste per la raccolta di carta e cartone.

I cartoni vanno piegati e schiacciati e, legati o contenuti in scatoloni, depositati davanti alla propria attività nelle giornate e negli orari previsti; vanno schiacciati o piegati perché non occupino eccessivo spazio e tutto il materiale va stipato possibilmente legato o contenuto in cartoni più grandi.

In caso di difficili condizioni meteorologiche (vento forte, temporali...) o di festività, vanno esposti il turno successivo di raccolta.

Il cartone non deve essere depositato in modo tale da costituire fonte di pericolo per i passanti e per la circolazione stradale e non deve essere sporco né consegnato insieme ad altri imballaggi (plastiche, polistirolo, componenti in legno...)

Quali frazioni conferire

Solo il cartone ondulato per imballaggi.

Quali frazioni non conferire

Col cartone non possono essere conferite frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente. In particolare: carta, carta oleata, carta plastificata e carta alluminio, carta carbone, imballaggi in plastica di giornali e riviste (pellicola di rivestimento) metalli, altra plastica, vetro, pile, medicinali, contenitori in genere, vasetti dello yogurt, confezioni in plastica della pasta, e neanche pannolini, mozziconi di sigaretta, stracci e sostanze umide (scarti di cucina e mondatura di ortofrutta), carta chimica tipo fax, schedine o scontrini.

VETRO

La raccolta porta a porta del vetro è effettuata con contenitori di volumetria variabile da litri 35 a litri 660 (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore azzurro, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, il vetro viene depositato negli appositi cassonetti condominiali nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è effettuata come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 per le utenze domestiche e per le piccole attività, nella tabella 5 per le grandi utenze, nella tabella 6 per gli stabilimenti balneari ed Hotel.

Bottiglie ed altri oggetti di vetro devono essere svuotati e risciacquati per poi essere depositati negli appositi bidoni, sfruttando il più possibile la volumetria delle attrezzature a disposizione.

Damigiane di elevate dimensioni ed altri imballi in vetro che abbiano dimensioni superiori a quelle delle attrezzature a disposizione vanno trattati come ingombranti. I vetri piani devono essere gestiti come ingombranti.

Quali frazioni conferire

Possono essere conferiti negli appositi contenitori solo: il vetro dei contenitori con vuoto a perdere (bottiglie, barattoli, vasetti).

Quali frazioni non conferire

Con il sistema porta a porta nei contenitori appositi non si devono mettere frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si devono conferire nel vetro: bicchieri, oggetti di vetro retinato, vetro ceramica, cristalli, vetro opale, specchi, lampadine e tubi al neon, schermi di televisori e monitor, barattoli con resti di colori e vernici, tappi metallici, filtri, bombole del gas e bombolette che contengono sostanze tossiche (vernici, solventi oli), minerali non ferrosi altofondenti quali ceramica, porcellana, pietre.

IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI

Gli imballaggi in plastica e metalli si raccolgono con sacchi semitrasparenti, o contenitori specifici da collocare presso utenze specifiche (identificati dal colore giallo).

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 per le utenze domestiche e per le piccole attività, nella tabella 5 per le grandi utenze, nella tabella 6 per gli stabilimenti balneari ed Hotel.

I contenitori per liquidi e gli imballaggi in plastica alimentari e non alimentari devono essere conferiti nei sacchi (o eventualmente nell'apposita attrezzatura) sfruttando il più possibile la volumetria a disposizione, ad esempio svuotando, schiacciando in orizzontale e rimettendo il tappo alle bottiglie affinché non riacquistino la forma originaria. I flaconi e gli imballaggi in genere devono essere svuotati e risciacquati prima di essere conferiti.

Quali frazioni conferire

PLASTICA: bottiglie (di acqua minerale e bibite, olio, succhi, latte), flaconi/dispensatori e contenitori (creme, salse, yogurt, ecc.), confezioni rigide per dolci (scatole trasparenti e vassoi interni ad impronte), confezioni rigide/flessibili per alimenti in genere (affettati, formaggi, pasta fresca, ecc.), buste e sacchetti per alimenti in genere (pasta, patatine, caramelle, surgelati, ecc.), vaschette in genere (porta-uova, per carne e pesce, per gelati), reti per frutta e verdura, film e pellicole, contenitori vari per alimenti, coperchi, cassette per prodotti ortofrutticoli (queste ultime, di preferenza, accatastate ordinatamente a fianco delle attrezzature nei giorni di raccolta), tappi in plastica, grucce appendiabiti, polistirolo espanso degli imballaggi e simili. Piatti e bicchieri in plastica "usa e getta", flaconi in genere (che hanno contenuto detersivi, saponi, cosmetici, prodotti per l'igiene della casa e della persona), barattoli per il confezionamento in genere (che hanno contenuto cosmetici, rullini fotografici, ecc.), film e pellicole da imballaggio, blister e contenitori rigidi

sagomati (che hanno contenuto pile, articoli da cancelleria, ecc.), scatole e buste per il confezionamento di capi di abbigliamento, barre, chips da imballaggio in polistirolo espanso, sacchi, sacchetti, buste e vasi per vivaisti. Le cassette in plastica possono essere conferite ed esposte a lato dei sacchi (o dei contenitori) della plastica nei giorni previsti per la raccolta della plastica stessa.

METALLI: lattine per le bevande e per l'olio, scatolette per la conservazione dei cibi in alluminio o rivestite di stagno, quali scatole di pelati, piselli, tonno, bombolette in acciaio e alluminio, grucce in metallo, altri materiali metallici di piccole dimensioni quali tappi metallici o capsule, bombolette spray per profumi, deodoranti, lacca o panna.

È importante che tutti questi tipi di imballaggi siano il più possibile esenti da materiali indesiderabili quali frazione organica, vetro, altri inerti, tessili, altre plastiche, materiali cartacei, metalli e da materiali pericolosi.

Quali frazioni non conferire

Nei sacchi degli imballaggi in plastica e metalli non devono essere inserite frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si deve conferire con il multimateriale plastica-metalli: qualsiasi manufatto non in plastica o metallo, rifiuti in plastica ospedalieri e sanitari in genere, beni durevoli in plastica (elettrodomestici, articoli casalinghi, ecc.), giocattoli, custodie per cd e dvd, musicassette, videocassette, posate di plastica, tubi per l'irrigazione, borse e zainetti, posacenere, portamatite, cartellette, portadocumenti, ceramica e porcellana, cristalli e specchi, lampade e lampadine, articoli per l'edilizia, barattoli e sacchetti per colle, vernici, solventi, bidoni e cestini portarifiuti, componentistica e accessori auto, sacconi per materiale edile (calce, cemento, ecc.) e imballaggi con evidenti residui del contenuto (rifiuto pericoloso, non pericoloso o putrescibile).

RESIDUO NON RICICLABILE

La raccolta porta a porta del residuo non riciclabile è effettuata con sacchi trasparenti, non forniti dall'Amministrazione.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 per le utenze domestiche e per le piccole attività, nella tabella 5 per le grandi utenze, nella tabella 6 per gli stabilimenti balneari ed Hotel.

I sacchi devono essere riempiti ed appositamente chiusi per evitare fuoriuscite o imbrattamenti esterni.

Quali frazioni conferire

Con la raccolta porta a porta del residuo non riciclabile si devono conferire solo i rifiuti che non siano oggetto di raccolte differenziate e non siano ingombranti.

Quali frazioni non conferire

Negli appositi sacchi non devono essere conferite frazioni che siano oggetto di raccolta differenziata (tutti i materiali riciclabili, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, rifiuti organici, pile, farmaci, ecc.) comunque essa sia organizzata. Tutti i rifiuti di tipo edilizio, agricolo ed industriale, batterie e rifiuti elettrici ed ingombranti.

PANNOLINI E PANNOLONI

Per le famiglie con neonati o con anziani incontinenti è previsto un servizio di raccolta di pannolini pannoloni con contenitori da circa 35 lt di colore grigio.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1, 2, 3 e 4 ed è dedicata esclusivamente alle utenze domestiche che ne fanno richiesta e dimostrano che in famiglia c'è un neonato o un anziano incontinente.

I pannolini devono essere conferiti all'interno del contenitore grigio in sacchi, opportunamente chiusi per evitare fuoriuscite o imbrattamenti esterni.

Quali frazioni conferire

Con la raccolta porta a porta nei contenitori grigi devono essere conferiti solo pannolini per neonati e pannolini per adulti.

RIFIUTI INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI

I rifiuti ingombranti non devono essere depositati nei contenitori o presso di essi, né in altro luogo destinato al conferimento dei rifiuti domestici. Il loro conferimento potrà essere effettuato solo previa prenotazione al Gestore del servizio, attenendosi alle modalità indicate dal gestore stesso al momento della prenotazione.

In generale, il rifiuto deve essere esposto, in seguito alla prenotazione, nell'orario e nel giorno indicato dal gestore, su strada pubblica, nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta, in modo da evitare disagi alla circolazione ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

Durante la prenotazione devono essere fornite le generalità e un elenco preciso dei rifiuti da smaltire.

Sulla parte esterna del rifiuto, in posizione visibile, va apposto un codice identificativo comunicato dal gestore nel momento della prenotazione.

È vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie provenienti da lavori edili. Le macerie devono essere conferite, a cura di chi esegue i lavori, direttamente alle discariche o agli impianti di frantumazione autorizzati utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitino la caduta e la dispersione.

È vietato inoltre conferire batterie per auto, rifiuti liquidi, rifiuti pericolosi e tutti i rifiuti classificati speciali ai sensi della normativa vigente, nonché i rifiuti derivanti da attività di manutenzione ordinaria e straordinaria che devono essere conferiti ai manutentori.

SFALCI E POTATURE

I rifiuti di sfalci e potature, provenienti da giardini o piccoli orti domestici, non devono essere depositati nei contenitori o presso di essi, né in altro luogo destinato al conferimento dei rifiuti domestici. Il loro conferimento potrà essere effettuato solo previa prenotazione al Gestore del servizio, attenendosi alle modalità indicate dal gestore stesso al momento della prenotazione.

Durante la prenotazione devono essere fornite le generalità e un elenco preciso dei rifiuti e della quantità da smaltire.

In generale, gli sfalci e le potature vanno conferiti esclusivamente in sacchi e/o fascine non più lunghe di 80 cm; il rifiuto deve essere esposto, in seguito alla prenotazione, nell'orario e nel giorno indicato dal gestore, su strada pubblica, nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta, in modo da evitare disagi alla circolazione ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

I residui di erba e fogliame vanno inseriti all'interno di sacchi a perdere, mentre i rami vanno tagliati in parti non superiori a 80 cm e legati in piccole fascine, con uno spago, non in materiale ferroso. Il materiale non può essere conferito sfuso.

Sulla parte esterna del rifiuto, in posizione visibile, va apposto un codice identificativo, comunicato dal gestore nel momento della prenotazione.

È possibile conferire materiale proveniente da sfalci e potature con il rifiuto organico, in un quantitativo indicativo di due sacchi, esclusivamente in materiale compostabile, di una capienza di circa 110 lt.

7 ORARI E FREQUENZE

La città di Francavilla al Mare è stata opportunamente divisa in quattro zone; il territorio è stato suddiviso seguendo due direttrici principali: la linea ferroviaria e il fiume Alento per cui le utenze saranno servite secondo i rispettivi calendari: Nord Alento (lato monte calendario 1), Nord Alento (lato mare calendario 2), Sud Alento (lato monte calendario 3), Sud Alento (lato mare calendario 4).

Alle grandi utenze, agli stabilimenti balneari ed Hotel viene erogato un servizio diverso, tenendo conto delle maggiori quantità di rifiuto prodotte e della possibilità di intercettare una minore quota di residuo non riciclabile, così come riportato nelle tabelle 5 e 6.

TABELLA 1

Modalità di conferimento e ritiro ZONA NORD ALENTO (Calendario 1 – LATO MONTE) e PICCOLE UTENZE NON DOMESTICHE*

Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Periodo di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Sacchetto compostabile e contenitore marrone	domenica, martedì e giovedì dal 15/05 al 15/09 domenica e mercoledì dal 16/09 al 14/05	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore azzurro senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il lunedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Carta e cartone	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il lunedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Sacchetto trasparente senza contenitore	mercoledì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Sacchetto trasparente senza contenitore	venerdì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Pannolini e pannolini	Contenitore grigio fornito su richiesta	domenica, mercoledì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Descrizione rifiuto	Conferimento	Orario di conferimento	
Pile	Presso i contenitori situati di norma di fronte ai punti vendita	tutti i giorni, tutte le ore	
Farmaci	Presso i contenitori situati di norma di fronte alle farmacie	tutti i giorni, tutte le ore	
Descrizione rifiuto	Modalità di conferimento		
Ingombranti e beni durevoli	Ritiro a domicilio su prenotazione al numero verde		
Scarti di orto e giardino	Ritiro a domicilio su prenotazione al numero verde		
Oli vegetali di uso domestico	Svuotamento di propri contenitori nelle stazioni di raccolta presenti sul territorio comunale.		

TABELLA 2

Modalità di conferimento e ritiro ZONA NORD ALENTO (Calendario 2 – LATO MARE) e PICCOLE UTENZE NON DOMESTICHE*

Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Periodo di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Sacchetto compostabile e contenitore marrone	domenica, martedì e giovedì dal 15/05 al 15/09 domenica e mercoledì dal 16/09 al 14/05	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore azzurro senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il lunedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Carta e cartone	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il lunedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Sacchetto trasparente senza contenitore	mercoledì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Sacchetto trasparente senza contenitore	venerdì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Pannolini e pannolini	Contenitore grigio fornito su richiesta	domenica, mercoledì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Descrizione rifiuto	Conferimento	Orario di conferimento	
Pile	Presso i contenitori situati di norma di fronte ai punti vendita	tutti i giorni, tutte le ore	
Farmaci	Presso i contenitori situati di norma di fronte alle farmacie	tutti i giorni, tutte le ore	
Descrizione rifiuto	Modalità di conferimento		
Ingombranti e beni durevoli	Ritiro a domicilio su prenotazione al numero verde		
Scarti di orto e giardino	Ritiro a domicilio su prenotazione al numero verde		
Oli vegetali di uso domestico	Svuotamento di propri contenitori nelle stazioni di raccolta presenti sul territorio comunale.		

TABELLA 3			
Modalità di conferimento e ritiro ZONA SUD ALENTO (Calendario 3 – LATO MONTE) e PICCOLE UTENZE NON DOMESTICHE*			
Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Periodo di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Sacchetto compostabile e contenitore marrone	lunedì, mercoledì e venerdì dal 15/05 al 15/09 martedì e venerdì dal 16/09 al 14/05	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore azzurro senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il giovedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Carta e cartone	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il giovedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Sacchetto trasparente senza contenitore	domenica	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Sacchetto trasparente senza contenitore	martedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Pannolini e pannoloni	Contenitore grigio fornito su richiesta	domenica, martedì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Descrizione rifiuto	Conferimento	Orario di conferimento	
Pile	Presso i contenitori situati di norma di fronte ai punti vendita	tutti i giorni, tutte le ore	
Farmaci	Presso i contenitori situati di norma di fronte alle farmacie	tutti i giorni, tutte le ore	
Descrizione rifiuto	Modalità di conferimento		
Ingombranti e beni durevoli	Ritiro a domicilio al numero civico su prenotazione al numero verde		
Scarti di orto e giardino	Ritiro a domicilio al numero civico su prenotazione al numero verde		

Oli vegetali di uso domestico	Svuotamento di propri contenitori nelle stazioni di raccolta presenti sul territorio comunale.
-------------------------------	--

TABELLA 4			
Modalità di conferimento e ritiro ZONA SUD ALENTO (Calendario 4 – LATO MARE) e PICCOLE UTENZE NON DOMESTICHE*			
Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Periodo di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Sacchetto compostabile e contenitore marrone	lunedì, mercoledì e venerdì dal 15/05 al 15/09 martedì e venerdì dal 16/09 al 14/05	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore azzurro senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il giovedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Carta e cartone	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	ogni 15 giorni il giovedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato sul calendario fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Sacchetto trasparente senza contenitore	domenica	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Sacchetto trasparente senza contenitore	martedì	Dalle ore 21:00 del giorno indicato fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Pannolini e pannoloni	Contenitore grigio fornito su richiesta	domenica, martedì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Descrizione rifiuto	Conferimento	Orario di conferimento	
Pile	Presso i contenitori situati di norma di fronte ai punti vendita	tutti i giorni, tutte le ore	
Farmaci	Presso i contenitori situati di norma di fronte alle farmacie	tutti i giorni, tutte le ore	
Descrizione rifiuto	Modalità di conferimento		
Ingombranti e beni durevoli	Ritiro a domicilio al numero civico su prenotazione al numero verde		
Scarti di orto e giardino	Ritiro a domicilio al numero civico su prenotazione al numero verde		

Oli vegetali di uso domestico	Svuotamento di propri contenitori nelle stazioni di raccolta presenti sul territorio comunale.
--------------------------------------	--

*PICCOLE UTENZE NON DOMESTICHE	
<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni, biblioteche, musei • Cinematografi, teatri • Autorimesse, magazzini senza vendita diretta • Autosaloni, esposizioni • Alberghi senza ristorante • Agenzie, studi professionali, uffici • Cartolerie, librerie, negozi di beni durevoli, calzature 	<ul style="list-style-type: none"> • Edicole, plurilicenza, tabaccai • Negozi di Antiquariato, cappelli, filatelia, ombrelli, tappeti, tende e tessuti • Barbiere, estetista, parrucchiere • Attività artigianali tipo botteghe (elettricista, fabbro, falegname, idraulico) • Autofficina, carrozzeria, elettrauto • Discoteche, night club

TABELLA 5			
Modalità di conferimento e ritiro GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE*			
Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Periodo di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Contenitore marrone	Nel periodo 01/09 AL 30/06 Dalla domenica al venerdì Nel periodo 01/07-31/08 dalla domenica al sabato	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore azzurro senza alcun sacchetto	DAL 16/09 AL 14/06 Lunedì zona NORD ALENTO Giovedì zona SUD ALENTO DAL 15/06 AL 15/09 Lunedì zona NORD E SUD ALENTO Giovedì zona NORD E SUD ALENTO	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo
Cartone	I cartoni vanno piegati e schiacciati, inseriti in un cartone più grande o legati, senza alcun sacchetto	lunedì giovedì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo
Carta	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	lunedì giovedì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Contenitore giallo o sacco trasparente	mercoledì e domenica	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Normale sacchetto della spazzatura trasparente	martedì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati fino le ore 2:00 del giorno successivo

*GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campaggi, distributori carburanti, impianti sportivi ▪ Carceri, case di cura e di riposo, caserme 	<ul style="list-style-type: none"> • Generi alimentari (macellerie, pane e pasta, salumi e formaggi, supermercati) • Plurilicenze alimentari e miste

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ospedali ▪ Banche e istituti di credito ▪ Banchi di mercato beni durevoli ▪ Attività industriali con capannoni di produzione ▪ Attività artigianali di produzione beni specifici ▪ Osterie, pizzerie, pub, ristoranti, trattorie, ▪ Agriturismo, b&b, residence ▪ Birrerie, hamburgerie, mense ▪ GRANDI ▪ Bar, caffè, pasticceria 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiori e piante, ortofrutta, pescherie, pizza al taglio • Ipermercati di generi misti • Banchi di mercato generi alimentari • Poste • Pastificio • Lavanderie • Tipografia • Scuole • Ferramenta
--	---

TABELLA 6

Modalità di conferimento e ritiro ALBERGHI E STABILIMENTI BALNEARI

Descrizione rifiuto	Colore sacchetto e contenitore	Frequenze di conferimento	Orario di conferimento
Frazione organica	Contenitore marrone	Nel periodo 01/09 AL 30/06 Dalla domenica al venerdì Nel periodo 01/07-31/08 dalla domenica al sabato	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Vetro	Contenitore blu senza alcun sacchetto	DAL 16/09 AL 14/06 Lunedì zona NORD ALENTO Giovedì zona SUD ALENTO DAL 15/06 AL 15/09 Lunedì zona NORD E SUD ALENTO Giovedì zona NORD E SUD ALENTO	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Cartone	I cartoni vanno piegati e schiacciati, inseriti in un cartone più grande o legati, senza alcun sacchetto	lunedì giovedì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Carta	Contenitore bianco senza alcun sacchetto	lunedì giovedì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Plastica e metalli	Contenitore giallo o sacco trasparente	mercoledì e domenica	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
Residuo non riciclabile	Sacco trasparente	Nel periodo 01/09 – 31/05 martedì e venerdì	Dalle ore 21:00 dei giorni indicati nel calendario di raccolta fino alle ore 2:00 del giorno successivo
		Nel periodo 01/06 – 31/08 martedì – venerdì - sabato e domenica	

8 SPAZZAMENTO

Lo spazzamento stradale è una componente essenziale del servizio di igiene urbana; la percezione di pulizia della città, e quindi di vivibilità e di qualità, dipende in larga misura proprio dalle modalità con cui tale servizio viene effettuato.

Il servizio di spazzamento si articola, per quanto possibile, sull'integrazione della automazione con l'attività manuale di completamento e/o di raccordo attraverso l'uso di strumenti (clean wash e soffiatori) atti a convogliare i rifiuti lungo il tragitto delle spazzatrici meccaniche.

Nelle zone la cui conformazione urbanistica non permette l'uso delle spazzatrici meccanizzate, il servizio è esclusivamente manuale.

La combinazione del sistema meccanizzato con il sistema manuale risulta sicuramente la più idonea a garantire l'efficienza e l'ottimizzazione del servizio.

Metodologia di spazzamento

La pulizia viene eseguita in modo che le strade e le piazze con i relativi marciapiedi rimangano pulite e sgombre da detriti, fanghiglia, foglie, cartacce e rifiuti di qualsiasi genere.

Ogni veicolo, procedendo in un senso di marcia, completerà le operazioni di pulizia su un lato della carreggiata per poi, al termine della strada o del giro prestabilito, ripetere le operazioni sulla carreggiata opposta, completando in tal modo la zona assegnata.

Pulizia mediante autospazzatrice

La pulizia meccanizzata del suolo pubblico viene effettuata mediante l'utilizzo di idonee autospazzatrici, con l'ausilio manuale di operatori ecologici che hanno il compito di canalizzare lungo il percorso stesso i residui dello spazzamento presenti su marciapiedi, portici e/o altre aree pubbliche e/o soggette ad uso pubblico per le quali si prevede l'obbligo della pulizia.

Per lo spazzamento meccanizzato viene utilizzata una squadra tipo formata da:

- Spazzatrice;
- Autista;
- Operatore con soffiatore.

Pulizia manuale

Le operazioni di spazzamento manuale sono effettuate con il supporto di addetti muniti di attrezzi leggeri da lavoro quali scope, badili, paletta.

Al fine di snellire le operazioni di spazzamento manuale e consentire una più rapida esecuzione del servizio, ciascun addetto è munito di un motocarro o mezzo tipo Porter o altro mezzo simile con vasca ribaltabile.

Tali mezzi, sono attrezzati con le attrezzature adatte, oltre che per la pulizia del suolo, anche per interventi specifici che l'amministrazione come ad esempio la raccolta siringhe, manutenzione del verde pubblico, decespugliamento scarpate stradali e prati rustici ecc.

9 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Cosvega valuta sistematicamente e, in ogni caso, almeno annualmente quale sia il grado di soddisfazione del cliente/committente, per stabilire quale debba essere il livello delle prestazioni offerte.

Le modalità di rilevazione possono essere di due tipi:

- dirette (questionari, interviste telefoniche, visite al cliente);
- indirette (numero e gravità dei reclami e delle segnalazioni, stima delle segnalazioni, telefonate di ringraziamento, comunicazioni dirette con gli operatori dei servizi che operano sul territorio).

Le informazioni raccolte sulla soddisfazione dell'utente vengono utilizzate dalla Cosvega con il coinvolgimento del Comune per migliorare i servizi erogati.

Gli utenti del Comune di FRANCAVILLA AL MARE, possono comunicare agevolmente con la Cosvega tramite i nostri canali di contatto dal sito internet o tramite la pagina di Facebook oppure chiamando direttamente al numero verde per la segnalazione di qualsiasi problematica o per la prenotazione di alcuni servizi, quali per esempio gli ingombranti, sfalci e potature, etc.

Il “servizio clienti” provvede a registrare qualsiasi segnalazione/reclamo sul software di Gestione CRM. Una volta individuata la natura della segnalazione/reclamo il “servizio clienti” attiva un’indagine al fine di ricercare la vera causa della segnalazione/reclamo e decidere successivamente la soluzione dello stesso, con indicazione dei tempi, responsabilità e azioni da intraprendere.

Anche quando le cause non sono imputabili alla Cosvega, l’Utente viene informato e si concorda la miglior soluzione affinché venga comunque soddisfatto.

Definizioni

Segnalazione:

Per segnalazione si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità presso il servizio clienti, che ha lo scopo di far presente:

- la necessità di un intervento che, se non fatto, può potenzialmente provocare un danno alla collettività;
- la necessità di un sopralluogo per la richiesta di modifica nello svolgimento di un servizio/prodotto;
- la necessità di un chiarimento nell’esecuzione di un servizio;
- altro.

Sono segnalazioni le richieste di cambio-sostituzione bidoncini per la raccolta differenziata, le richieste di raccolta rifiuti pap, etc. Le segnalazioni, se non risolte in tempi congrui e/o se portano l’utente a dover effettuare più segnalazioni per la stessa problematica, possono dar origine a “reclamo”.

Reclamo:

Per reclamo si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in forma scritta presso il servizio clienti della Cosvega, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad un servizio o ad un prodotto fornito dalla Cosvega.

Suggerimento: si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità al servizio clienti della Cosvega, che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un’indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più vicino alle sue aspettative.

In caso di errori nella raccolta differenziata da parte dei cittadini gli operatori appongono uno dei seguenti cartellini informativi:

 
Gentile utente, non è stato possibile ritirare il suo rifiuto per il seguente motivo:
<input type="checkbox"/> Il materiale è troppo pesante
<input type="checkbox"/> Il giorno di conferimento è sbagliato
<input type="checkbox"/> La busta non è conforme
<input type="checkbox"/> E' presente materiale estraneo alla raccolta
<input type="checkbox"/> Il ritiro va prenotato al numero verde 800555933
<input type="checkbox"/> Il materiale va conferito col residuo non riciclabile
<input type="checkbox"/> Altro _____

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione.



Gentile utente,
per una efficace raccolta differenziata del rifiuto ORGANICO è FONDAMENTALE, oltre che OBBLIGATORIO, che i rifiuti siano messi solo in buste in materiale COMPOSTABILE (es. Mater-Bi) e che non contengano materiali estranei alla raccolta. Ricordi che le buste BIODEGRADABILI non sono adatte per il conferimento dell'organico. Per questo motivo, dalla prossima raccolta, non potremo ritirare il suo rifiuto se la busta o il contenuto non sono conformi a quanto specificato. Se avesse bisogno di altre informazioni, La invitiamo a contattarci al numero verde 800 555933 dalle 8,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì.

Grazie.

L'azienda ritiene che, al fine di fornire un servizio più attento ai bisogni degli utenti, è opportuno utilizzare anche canali alternativi come il profilo Facebook per ogni tipo di segnalazione ed interazione con la cittadinanza.

Già oggi raggiungiamo la ragguardevole quota di oltre 2100 utenti, che utilizzano il social network per segnalare disservizi, effettuare richieste di informazioni, prenotare ritiri di ingombranti e collaborare con l'azienda sviluppando dialoghi utili anche agli altri lettori.

Ufficio Relazione con il Cittadino

Al fine di migliorare il servizio di relazione con il pubblico, l'azienda dal 2013 ha trasferito l'ufficio presso l'isola ecologica dello Stadio comunale di Valle Anzuca aumentando gli orari di ricevimento poiché l'oasi è aperta al pubblico tutti i giorni con orario 7.30-9.30 / 17.00-19.00.

10 INDIRIZZI E NUMERI UTILI

SEDE OPERATIVA	Contrada Piane – 66023 Francavilla al Mare
TELEFONO	085 - 4918804
N° verde	800 – 555933
FAX	085 – 2309575
MAIL PEC	cosvega@pec.cosvega.it
MAIL PER SEGNALAZIONI	segnalazioni@cosvega.it
MAIL AMMINISTRAZIONE	ufficio.amministrazione@cosvega.it
PAGINA FACEBOOK	www.facebook.com/cosvega
SITO INTERNET	www.cosvega.it

11 ESEMPIO DI CALENDARIO

1. Calendari Nord



2. Calendari Sud

