



CITTA' DI RACALE
(Provincia di Lecce)

Cap.73055

C.F.81001290758

Part. IVA 01423910759

PEC:

lavoripubblici.comune.racale@pec.rupar.puglia.it

Tel 0833/902325

Fax 0833/902318

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
ASSUNZIONE, CARATTERE, ESERCIZIO DEI SERVIZI	7
SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	7
RESPONSABILITÀ	15
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	15
VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	15

PREMESSA

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

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di Racale sono affidati alla Ditta Gial Plast S.r.l. da Racale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

• Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

• Eguaglianza di trattamento

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

• **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• **Continuità e servizio di emergenza**

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

• **Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi delle normative vigenti, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

• **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione.

• **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

• Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

• Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

• Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

• Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato. Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

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

Ciò premesso, i servizi oggetto dell'appalto devono essere svolti con la massima cura e tempestività per assicurare le migliori condizioni di igiene, pulizia ed aspetto decoroso. L'intero ciclo dello smaltimento dei rifiuti, nelle sue varie fasi, costituisce attività di pubblico interesse, sottoposto all'osservanza dei seguenti principi generali :

- a) deve essere evitato ogni danno e pericolo alla salute, all'incolumità, al benessere ed alla sicurezza della collettività e dei singoli;
- b) deve essere garantito il rispetto delle esigenze igienico - sanitarie ed evitato ogni rischio di inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo e del sottosuolo, nonché ogni inconveniente derivante da rumori e odori;
- c) devono essere evitati degradi all'arredo urbano, strade ed immobili;
- d) devono essere rispettate le esigenze di pianificazione economica e territoriale;
- e) devono essere promossi, con l'osservanza dei criteri di economicità e di efficienza, sistemi tendenti a riciclare, riutilizzare i rifiuti o recuperare da essi materiali ed energia; tali risultati, rappresentati dalla percentuale annua di raccolta differenziata dei rifiuti rispetto alla quantità complessiva prodotta, verranno considerati indice di qualità primario per la valutazione dell'efficienza del servizio.

ASSUNZIONE, CARATTERE, ESERCIZIO DEI SERVIZI

I servizi di igiene urbana specificati riguardano: la raccolta, il trasporto e il conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati prodotti nel Comune di Racale sulle aree pubbliche e dalle utenze domestiche e non domestiche (attività commerciali, artigianali, industriali, terziarie, ecc.). I servizi sono assunti con diritto di privativa ai sensi di legge dall'**Amministrazione comunale di Racale**.

I servizi oggetto del presente appalto sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici. Pertanto per nessuna ragione potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi provati di forza maggiore, previsti dalla L. 146/90, così come modificata ed integrata dalla L. 83/2000. In particolare, in caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la Società dovrà impegnarsi al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990 n° 146 per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali; rimane a carico della Società appaltatrice l'obbligo della dovuta informazione agli utenti, mediante opportune azioni informative, nelle forme e nei termini di legge, circa i modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione.

In caso di abbandono o sospensione ed in genere per ogni inosservanza degli obblighi e delle condizioni del presente Capitolato, il Comune potrà sostituirsi all'Impresa per l'esecuzione d'ufficio dei servizi, con spese a carico dell'Appaltatore stesso, fatte salve le sanzioni applicabili all'Impresa. Per l'esecuzione d'ufficio, il Comune potrà incaricare altra Ditta, oppure provvedervi direttamente.

SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

L'Impresa è incaricata di espletare i servizi oggetto del presente appalto in conformità alle condizioni indicate nel presente Capitolato, nel progetto esecutivo e nel rispetto delle norme vigenti con particolare riguardo al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi di cui al Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Solidi Urbani (PRGRU) della Puglia, approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale del 08 ottobre 2013, n. 204.

I servizi erogati sono:

1) RACCOLTE DOMICILIARI (porta a porta) :

- **Raccolta differenziata “porta a porta” della frazione organica:** il servizio prevede tre turni di raccolta settimanali, nei giorni di lunedì, giovedì e sabato (dalle ore 06.00 alle 12.00). Il servizio riguarda le utenze domestiche e le utenze non domestiche con le medesime frequenze di effettuazione dei turni di raccolta. I rifiuti saranno conferiti dalle

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

utenze domestiche negli appositi contenitori da 30 l da fornire in dotazione, dalle utenze non domestiche nell'apposito contenitore carrellato di 120/240 l (qualora l'utenza non domestica rientri tra quelle in grado di produrre rifiuti organici e sia dotata dello specifico carrellato). Per le grandi utenze non domestiche a carattere turistico/ristorativo il conferimento potrà avvenire in cassonetti stradali appositamente destinati. Per le utenze domestiche collocate in aree non urbane, in seguito alla completa distribuzione di idonea attrezzatura (composter) da parte della Ditta, non sarà prevista la raccolta domiciliare della frazione organica, il cui recupero dovrà essere effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze dell'utente in coerenza con l'art. 11, comma 3, lett. F) della L.R. 24/2012.

Nel servizio è compresa la pulizia e il riassetto dell'area limitrofa ai punti di conferimento, in un raggio di 5 metri, qualora il contenuto dei contenitori fosse sparso in prossimità degli stessi. Il servizio di vuotatura dei contenitori dovrà essere effettuato con tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare comunque la dispersione di rifiuti.

Nella prestazione è compreso anche il corretto riposizionamento dei contenitori stessi al termine delle operazioni di svuotamento nei tempi previsti e comunicati.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **raccolta differenziata “porta a porta” della frazione secca non riciclabile (indifferenziato):** il servizio prevede un turno di raccolta settimanale, nel giorno di mercoledì (dalle ore 06.00 alle 12.00). Il servizio riguarda le utenze domestiche e le utenze non domestiche con le medesime frequenze di effettuazione dei turni di raccolta. I rifiuti saranno conferiti dalle utenze domestiche negli appositi contenitori da 30 l da fornire in dotazione, dalle utenze non domestiche nell'apposito contenitore carrellato di 120/240 l (qualora l'utenza non domestica rientri tra quelle in grado di produrre rilevanti quantitativi di rifiuto secco non riciclabile e sia dotata dello specifico carrellato). Per le grandi utenze non domestiche a carattere turistico o commerciale il conferimento potrà avvenire in cassonetti stradali appositamente destinati.

Nel servizio deve essere compresa la pulizia e il riassetto dell'area limitrofa ai punti di conferimento, in un raggio di 5 metri, qualora il contenuto dei contenitori fosse sparso in prossimità degli stessi. Il servizio di vuotatura dei contenitori dovrà essere effettuato con tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare comunque la dispersione di rifiuti.

Nella prestazione è compreso anche il corretto riposizionamento dei contenitori stessi al termine delle operazioni di svuotamento nei tempi previsti e comunicati.

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **raccolta differenziata “porta a porta” di carta/cartone:** il servizio prevede: un turno di raccolta quindicinale al venerdì (1°, 3° e 5° venerdì del mese) (dalle ore 06.00 alle 12.00) per le utenze domestiche. Per le utenze non domestiche, nella zona Verde – Racale per il 1°, 2°, 3° periodo sono previsti due servizi di raccolta settimanale (lunedì e venerdì); nella zona Blu – Torre Suda, per il 3° periodo sono previsti due servizi di raccolta settimanale (lunedì e venerdì), per il 2° periodo è previsto un servizio di raccolta settimanale (venerdì), per il 1° periodo è previsto un servizio di raccolta quindicinale (1°, 3° e 5° venerdì del mese).

I rifiuti saranno conferiti dalle utenze domestiche negli appositi contenitori da 40 l da fornire in dotazione, dalle utenze non domestiche nell'apposito contenitore carrellato di 120/240 l (qualora l'utenza non domestica rientri tra quelle in grado di produrre rilevanti quantitativi di carta e sia dotata dello specifico carrellato); i cartoni prodotti dalle utenze non domestiche, saranno appositamente ripiegati e posizionati in prossimità dell'ingresso dell'attività. Per le grandi utenze non domestiche a carattere turistico o commerciale il conferimento potrà avvenire in cassonetti stradali appositamente destinati.

Nel servizio deve essere compresa la pulizia e il riassetto dell'area limitrofa ai punti di conferimento, in un raggio di 5 metri, qualora il contenuto dei contenitori fosse sparso in prossimità degli stessi. Il servizio di vuotatura dei contenitori dovrà essere effettuato con tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare comunque la dispersione di rifiuti.

Nella prestazione è compreso anche il corretto riposizionamento dei contenitori stessi al termine delle operazioni di svuotamento nei tempi previsti e comunicati.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **raccolta differenziata “porta a porta” di vetro:** il servizio prevede: un turno di raccolta quindicinale al venerdì (2° e 4° venerdì del mese)(dalle ore 06.00 alle 12.00) per le utenze domestiche. Per le utenze non domestiche, nella zona Verde – Racale per il 1°, 2°, 3° periodo è previsto un servizio di raccolta settimanale (venerdì); nella zona Blu – Torre Suda, per il 3° e 2° periodo è previsto un servizio di raccolta settimanale (venerdì), per il 1° periodo è previsto un servizio di raccolta quindicinale (2° e 4° venerdì). I rifiuti saranno conferiti dalle utenze domestiche negli appositi contenitori da 30 l da fornire in dotazione, dalle utenze non domestiche nell'apposito contenitore carrellato di 120/240 l (qualora

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

l'utenza non domestica rientri tra quelle in grado di produrre rilevanti quantitativi di vetro e sia dotata dello specifico carrellato). Per le grandi utenze non domestiche a carattere turistico o commerciale il conferimento potrà avvenire in cassonetti stradali appositamente destinati.

Nel servizio deve essere compresa la pulizia e il riassetto dell'area limitrofa ai punti di conferimento, in un raggio di 5 metri, qualora il contenuto dei contenitori fosse sparso in prossimità degli stessi. Il servizio di vuotatura dei contenitori dovrà essere effettuato con tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare comunque la dispersione di rifiuti.

Nella prestazione è compreso anche il corretto riposizionamento dei contenitori stessi al termine delle operazioni di svuotamento nei tempi previsti e comunicati.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **raccolta differenziata “porta a porta” della frazione plastica/metalli in modalità “multi materiale”**: il servizio prevede: un turno di raccolta settimanale delle frazioni plastiche e dei metalli in modalità “multimateriale”, al martedì (dalle ore 06.00 alle 12.00), il relativo conferimento presso idonei impianti autorizzati. Il servizio riguarda le utenze domestiche e le utenze non domestiche con le medesime frequenze di effettuazione dei turni di raccolta. I rifiuti saranno conferiti dalle utenze domestiche negli appositi contenitori da 40 l da fornire in dotazione, dalle utenze non domestiche nell'apposito contenitore carrellato di 120/240 l (qualora l'utenza non domestica rientri tra quelle in grado di produrre rilevanti quantitativi di plastica e metalli e sia dotata dello specifico carrellato). Per le grandi utenze non domestiche a carattere turistico o commerciale il conferimento potrà avvenire in cassonetti stradali appositamente destinati.

Nel servizio deve essere compresa la pulizia e il riassetto dell'area limitrofa ai punti di conferimento, in un raggio di 5 metri, qualora il contenuto dei contenitori fosse sparso in prossimità degli stessi. Il servizio di vuotatura dei contenitori dovrà essere effettuato con tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare comunque la dispersione di rifiuti.

Nella prestazione è compreso anche il corretto riposizionamento dei contenitori stessi al termine delle operazioni di svuotamento nei tempi previsti e comunicati.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **raccolta differenziata “porta a porta” della frazione ingombrante e RAEE:** il servizio prevede un turno di raccolta settimanale, previa prenotazione telefonica o telematica dell’utente o segnalazione da parte degli uffici comunali. Il giorno di esecuzione del servizio sarà il venerdì (dalle ore 06.00 alle 12.00). Il servizio è comprensivo di trasporto al sito e/o piazzola di conferimento per il recupero/smaltimento.

Il servizio riguarda le utenze domestiche e le utenze non domestiche. I materiali dovranno essere posizionati sul marciapiede in prossimità dell’utenza produttrice del rifiuto.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **Servizio di raccolta e trasporto dei rsu provenienti da aree cimiteriali:** il servizio di raccolta e trasporto dei RSU prodotti all’interno delle aree Cimiteriali di Racale sarà svolto con le modalità e gli standard di qualità individuati per il servizio di raccolta rifiuti indifferenziati e differenziati.

Le operazioni di vuotatura dei contenitori per rifiuti indifferenziati e differenziati avranno la medesima frequenza prevista per tali tipologie di rifiuti. Eventuali variazioni saranno preventivamente concordate con l’Ufficio Tecnico del Comune di Racale.

Le altre tipologie di rifiuti, ad esclusione di quelli da esumazione ed estumulazione, saranno ritirate con il servizio ritiro rifiuti ingombranti.

Le operazioni di raccolta rifiuti dalle aree cimiteriali saranno completate entro l’orario d’apertura al pubblico del Cimitero. Sarà sempre garantito il decoro e la pulizia del luogo evitando la dispersione dei rifiuti, provvedendo alla raccolta dei rifiuti abbandonati fuori contenitore e alla pulizia delle aree limitrofe ai contenitori. Sono a carico dell’A.C. le attività ed i relativi costi serventi la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti da esumazione ed estumulazione.

2) RACCOLTE STRADALI LOCALIZZATE CON CONTENITORI:

- **servizio di raccolta selettiva** a mezzo di idonei contenitori di **pile e farmaci** posizionate sul territorio nei luoghi indicati dalla A.C. nel numero indicato nel progetto esecutivo. Le attività di svuotamento dovranno essere effettuate con n. 1 intervento al mese. Il giorno di svuotamento sarà concordato con l’A.C..

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

3) ULTERIORI SERVIZI DI IGIENE URBANA:

- **attività di spazzamento manuale di aree pubbliche.** Il servizio dovrà essere svolto con le seguenti modalità: spazzamento manuale di strade ed aree individuate di concerto con il settore ambiente del Comune di Racale. Le attività dovranno essere svolte nel rispetto dei vincoli e delle criticità e interesseranno le strade, i viali dei giardini, parchi, aree pubbliche o private destinate ad uso pubblico. Il servizio dovrà essere svolto con asportazione di qualsiasi rifiuto presente sulla sede stradale o area interessata dall'attività, nonché delle erbacce presenti a bordo strada. Nelle attività di spazzamento manuale è compresa l'operazione di vuotatura dei cestini gettacarte e riassetto anche delle aree limitrofe, con la medesima frequenza dello spazzamento.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

- **Servizio di spazzamento stradale meccanico.** Il servizio dovrà essere svolto con le seguenti modalità: spazzamento meccanico di strade ed aree individuate di concerto con il settore ambiente del Comune di Racale. La planimetria indicherà le aree e le frequenze di rotazione del servizio nei diversi siti, sino al raggiungimento dell'impiego di mezzi e personale quantificato nel Progetto tecnico Esecutivo. Lo spazzamento meccanico, oltre all'impiego di spazzatrice meccanica aspirante, dovrà prevedere l'impiego di apposito operatore appiedato che coadiuva le operazioni di pulizia. Le attività dovranno essere svolte nel rispetto dei vincoli e delle criticità e interesseranno le strade, i viali dei giardini, parchi, aree pubbliche o private destinate ad uso pubblico. Il servizio dovrà essere svolto con asportazione di qualsiasi rifiuto presente, compreso il pulviscolo e il fango, detriti, rifiuti vari, foglie, polvere da carreggiate. Le spazzatrici dovranno essere dotate di un efficace sistema d'abbattimento polveri con ugelli nebulizzatori d'acqua e di un sistema di insonorizzazione entro i limiti di accettabilità ammessi per gli spazi urbani.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

▪ **Servizio di pulizia mercati e aree interessate da manifestazioni**

Il servizio di spazzamento manuale e meccanico stradale dovrà essere effettuato e potenziato per la pulizia di aree interessate da feste civili e religiose, manifestazioni culturali e sportive, fiere, mercati settimanali, ecc.

Il servizio comprenderà la raccolta e il trasporto dei rifiuti provenienti dalla pulizia dei mercati settimanali nonché la pulizia delle strade e aree interessate da manifestazioni, lo spazzamento manuale e meccanico delle strade e aree relative e aree interessate. Ogni attività dovrà essere svolta nel migliore dei modi al fine di garantire igiene e decoro urbano. Nei mercati sarà effettuata la Raccolta differenziata degli imballaggi in carta o cartone e di eventuali altri materiali recuperabili. Subito dopo la chiusura dei mercati e/o della manifestazione si procederà allo spazzamento manuale e meccanico delle aree e delle strade interessate, al ritiro e al trasporto dei rifiuti.

Il personale, i mezzi da impiegare e la durata del servizio sono specificati nel progetto tecnico esecutivo.

▪ **Servizio integrativo di raccolta di alcune tipologie di rifiuti urbani**

È previsto un servizio integrativo di raccolta di alcune tipologie di rifiuto secco non riciclabile in aggiunta al giorno del mercoledì previsto da progetto. Tale servizio è destinato esclusivamente alla raccolta delle seguenti tipologie di rifiuto: pannolini/pannoloni ed altri rifiuti biologici (traverse, sacche per rifiuti biologici o cateteri). Tale servizio è destinato esclusivamente alle famiglie in cui sono presenti:

1) persone con incontinenza e malati riconosciuti dal servizio sanitario, con problemi di incontinenza, facenti utilizzo in maniera continuativa, di pannoloni per adulti, traverse, sacche per rifiuti biologici o cateteri,

2) bambini fino al compimento dei tre anni di età,

Il ritiro integrativo dei soli pannolini/pannoloni ed eventuali altri rifiuti biologici (traverse, sacche per rifiuti biologici o cateteri) verrà effettuato, tramite il servizio di raccolta “porta a porta”, in un altro giorno della settimana (sabato). Il materiale, racchiuso in apposito sacchetto di proprietà dell’utenza, dovrà essere riposto in uno dei contenitori a disposizione per la raccolta differenziata. Tutti gli altri rifiuti secchi non riciclabili vanno raccolti all’interno del bidone grigio consegnato ad ogni utenza e conferiti esclusivamente il mercoledì. Qualora in fase di raccolta presso gli utenti fossero riscontrate delle irregolarità, il servizio sarà immediatamente sospeso e saranno applicate al trasgressore, da parte dell’A.C. le sanzioni come per legge.

Sarà effettuato da parte del Comune un apposito censimento delle utenze presenti sul territorio e beneficiarie del servizio di raccolta.

La quantificazione dell'impiego di personale e mezzi occorrenti per l'effettuazione del servizio sarà effettuata solo all'esito del completamento del registro di tutti gli utenti beneficiari del ritiro integrativo. Il costo per personale e mezzi non è compreso all'interno del canone di progetto, ma sarà riconosciuto alla Ditta Gial Plast S.r.l. previa presentazione di apposita fattura e giustificativo di costo.

▪ **Servizi integrativi estivi**

La marina di Torre Suda si caratterizza per la presenza di molteplici abitazioni utilizzate per scopi turistico/ricettivi con una frequenza di utilizzo spesso settimanale. Pertanto, al termine della settimana, prevalentemente il sabato, si assiste ad un ricambio dei fruitori degli immobili. Al fine di consentire il conferimento dei rifiuti eventualmente rimasti all'interno delle abitazioni, da parte degli operatori privati di pulizia, nonché per offrire un servizio ulteriore alla cittadinanza, risulta opportuno garantire la presenza di un'isola ecologica mobile per un periodo netto di almeno 4,5 ore nella giornata di sabato.

La Ditta, pertanto, dovrà garantire la presenza di idonei automezzi e personale, in grado di raccogliere separatamente le frazioni di carta, vetro, plastica/metalli e rifiuto secco non riciclabile. Durante la durata del servizio dovrà sempre essere presente personale della Ditta per coadiuvare gli utenti e per garantire la sorveglianza di mezzi e materiale raccolto.

RESPONSABILITÀ

L'Impresa è responsabile verso l'A.C. del perfetto andamento e svolgimento dei servizi assunti. Sarà comunque, sempre, considerata come unica ed esclusiva responsabile verso l'A.C. e verso i terzi per qualunque danno arrecato alle proprietà ed alle persone, siano o meno addette ai servizi, in dipendenza degli obblighi derivanti dalla affidamento.

Il Comune rimane esonerato da qualsiasi responsabilità dovuta a imperizia, negligenza, imprudenza usata dalla Ditta o dai suoi addetti nello svolgimento dei servizi.

La Ditta risponderà direttamente dei danni alle persone e cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, rimanendo escluso ogni diritto di rivalsa nei confronti del Comune. La Ditta ha l'obbligo di segnalare al Comune tutte quelle circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento del suo compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

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

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici Comunali. Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio. La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Racale.