

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



**SERVIZIO ASSOCIATO NEI COMUNI
DI VICO EQUENSE E META**



1. PREMESSA

L'ATI Super Eco Srl - Econova Srl effettua il servizio integrato di Igiene Ambientale nei Comuni associati di Vico Equense e Meta (NA).

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento rivolto agli utenti in cui l'ATI Super Eco S.r.l. – Econova Srl dichiara, in modo chiaro e trasparente, i servizi che fornisce e le modalità con cui essi sono erogati. Nella carta dei servizi si individuano gli standard con cui l'ATI si impegna ad erogare i servizi e le forme di monitoraggio e di valutazione degli stessi, così da assicurare il miglioramento continuo della qualità del servizio e la tutela dei cittadini e degli utenti.

La carta dei servizi, oltre a riconoscere i diritti degli utenti, individua anche la partecipazione e l'impegno che l'ATI richiede agli stessi, a cominciare dall'osservanza delle norme per la raccolta e la differenziazione dei rifiuti, contenute nel Regolamento Comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti. La carta è una **precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel supporto tra gli utenti e l'ATI: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal gestore e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.**

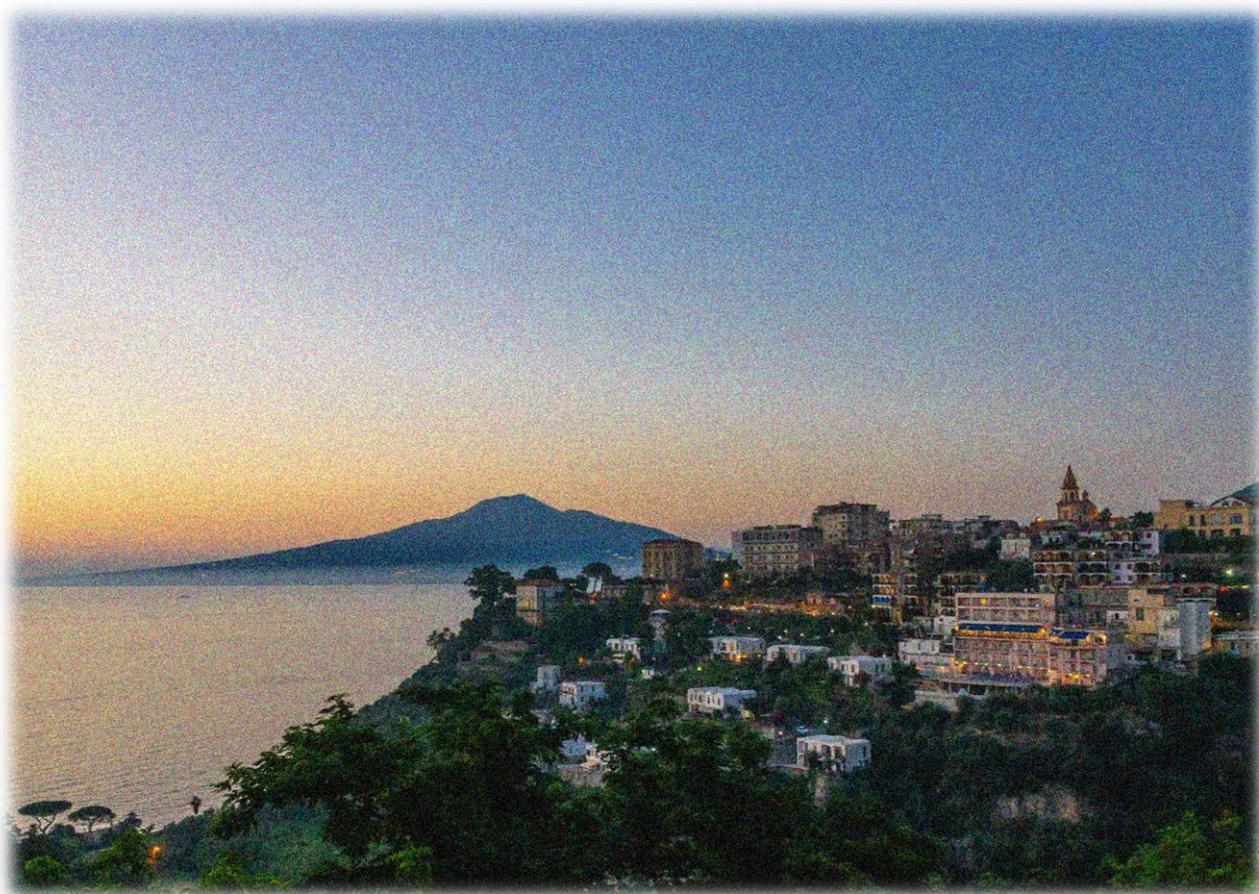
2.1 VALIDITÀ

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione almeno triennale, sulla base dell'evoluzione tecnico organizzativa dei servizi e delle disposizioni normative. L'ATI si impegna, comunque, ad aggiornare tempestivamente gli utenti di eventuali modifiche nell'erogazione del servizio attraverso iniziative di comunicazione specifiche, che saranno pubblicate sul sito istituzionale di Super Eco S.r.l., www.superecosrl.com, ed Econova Srl, www.econova-srl.com e sulle pagine dei social network.

2.2 DOVE TROVARLA

Puoi richiederla gratuitamente la Carta dei Servizi:

- presso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Vico Equense e Meta,
- al servizio clienti, telefonando al numero verde di **Super Eco Srl 800 984597** o **Econova Srl 800 180701**
- scaricandola direttamente dai siti: www.superecosrl.com – www.econova-srl.com e sul sito del Comune di Vico Equense e di Meta nella sezione dedicata.



3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'ATI svolge i suoi servizi nel rispetto dei principi dettati dalla normativa dei soggetti erogatori dei servizi pubblici, in particolare:

❖ UGUAGLIANZA

L'ATI si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano gli utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni, del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'ATI intende l'uguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e si impegna ad intraprendere tutte le necessarie iniziative per adeguare la modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap, degli anziani, di coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e di appartenenti a fasce sociali deboli.

❖ IMPARZIALITÀ

L'ATI ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

❖ CONTINUITÀ

L'ATI si impegna alla continuità, regolarità ed assenza di interruzioni nell'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore. In caso di funzionamento irregolare, giustificato se conseguente a situazioni imprevedibili o di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità competenti, si impegna ad adottare tutte misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

❖ PARTECIPAZIONE

L'ATI garantisce la partecipazione attiva del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Ogni cittadino ed ogni utente può

produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'ATI dà riscontro alle segnalazioni e alle proposte attraverso appositi canali di comunicazione.

❖ EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'ATI si impegna ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali nell'ottica del miglioramento continuo dell'erogazione del servizio.

❖ RISPETTO DELL'AMBIENTE

L'ATI si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti negativi delle attività svolte.

❖ CHIAREZZA

L'ATI garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed utilizza un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

❖ INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'ATI. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.

❖ CORTESIA

L'ATI si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

4. L'impegno dei gestori

Super Eco Srl ed Econova Srl sono due realtà imprenditoriali presenti su tutto il territorio nazionale nel settore ambientale con la gestione di servizi di igiene urbana attraverso l'affidamento di commesse sia pubbliche che private.

Garantire la qualità dei servizi

Sulla base del Contratto di Servizio per la disciplina del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e igiene urbana sottoscritto dal Comune di Vico Equense Capofila, il Gestore si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia.
- I Comuni associati effettuano controlli, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, per verificare il rispetto da parte del Gestore degli obblighi contrattuali e applica, in caso di comprovata inadempienza, le penali previste dal Contratto di Servizio sottoscritto tra i Comuni e l'ATI;
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- garantire un comportamento corretto e accurato del proprio personale;
- far rispettare il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti dei Comuni associati, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie che saranno comminate dal Comune nel caso di inosservanza, e informare i cittadini in modo puntuale;
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti eco-compatibili;
- garantire il supporto complessivo per le persone in difficoltà/fasce deboli.

Ispettori ambientali

L'ATI dispone di ispettori ambientali il cui compito principale è quello di far rispettare le norme nazionali in materia ambientale, soprattutto in tema di abbandono dei rifiuti.

L'attività intrapresa non si identifica con azioni puramente repressive, bensì con l'incentivazione di una cultura volta alla prevenzione e informazione riguardo a quelli che sono i corretti comportamenti spesso non perfettamente conosciuti.

Tale figura, interagendo quotidianamente con i Responsabili Tecnici Organizzativi, si occupa inoltre di redigere progetti di organizzazione delle Campagne Informazioni con l'obiettivo di apportare un elemento di miglioramento in termini di:

- ❖ **diffusione della responsabilità e rispetto per la natura e l'ambiente**
- ❖ **diffusione di un comportamento ed una cultura ecologica**
- ❖ **incremento della % di Raccolta Differenziata**

Inoltre i comuni si avvalgono del corpo Polizia Locale, di Volontari e rappresentanti di quartiere che interagiscono e collaborano con gli Enti ed i Gestori.



5. L'impegno dei cittadini

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno di SSA e delle Amministrazioni Comunali, di **SUPER ECO SRL** ed **ECONOVA SRL** ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini.

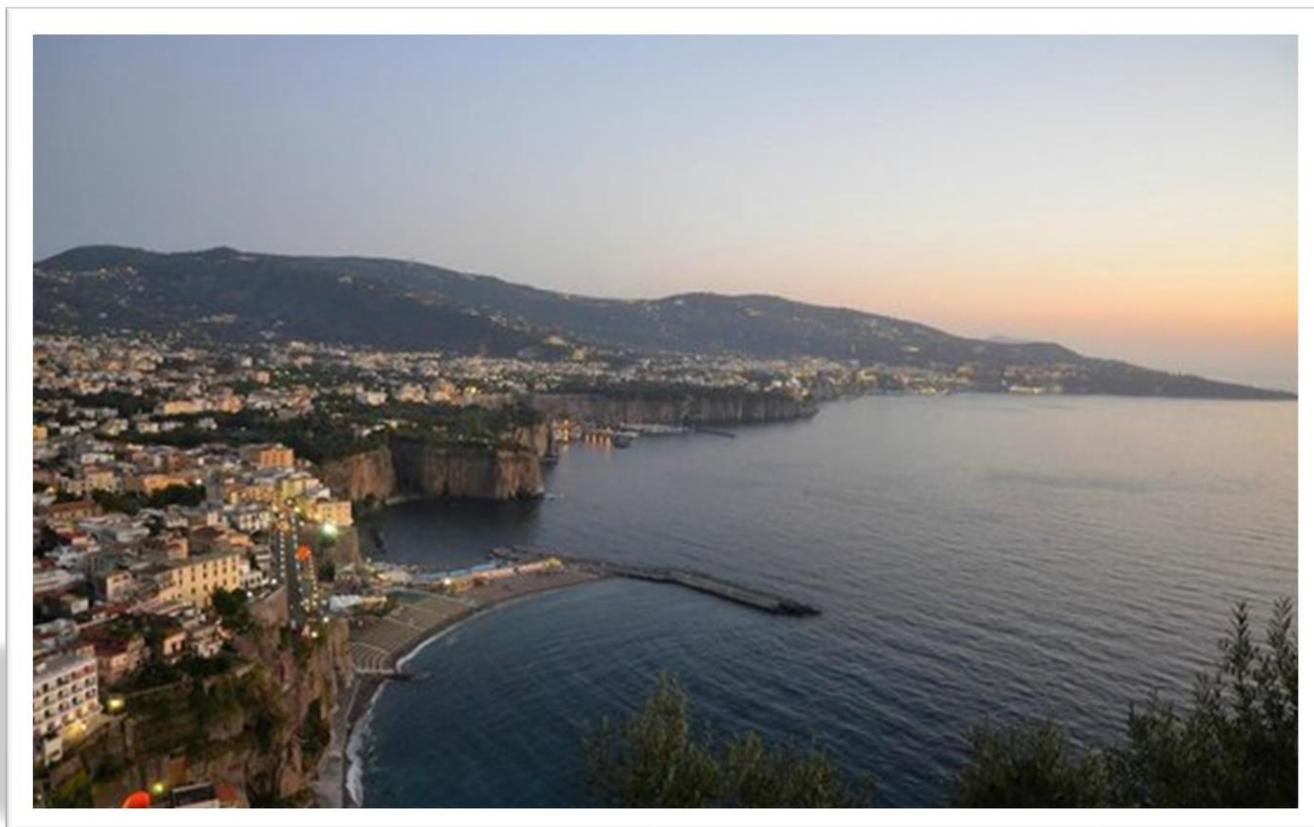
Così la carta dei servizi, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulite le città contenute nel regolamento Comunale.

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

1. **effettuare una corretta raccolta differenziata** separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, disponibile sul sito dei Comuni nella sezione Raccolta differenziata;
2. **utilizzare gli appositi contenitori** per la raccolta dei rifiuti, quali pile, farmaci, indumenti usati;
3. **esporre a filo strada i sacchi e i contenitori** nei tempi e nei modi stabiliti dal Regolamento Comunale e specificati nel calendario di zona, evitando di ingombrare troppo a lungo le vie con i rifiuti;
4. esporre esclusivamente i sacchi degli imballaggi in plastica e dell'indifferenziato codificati;
5. **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti**, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso la Piattaforma Ecologica;
6. **usare sempre i cestini getta rifiuti stradali** per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
7. **non gettare per terra i mozziconi di sigaretta** (L. 221 del 28 dicembre 2015) e nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini getta rifiuti;
8. in caso di nevicate rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione;
9. **contribuire alla riduzione dei rifiuti** limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando

l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili;

I servizi gestiti che possono essere presi in esame sono descritti nei successivi paragrafi; in particolare: Raccolta Porta a porta, Centri di Raccolta, Spazzamento stradale, Altre attività e Servizi a pagamento.



6. Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi

In aggiunta alle attività di monitoraggio il Gestore si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale;
- redigere, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali;
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini;
- attivare un tavolo di lavoro e di confronto permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello provinciale/regionale firmatarie del protocollo d'intesa con i Comuni e con le competenti strutture del Comune stesso, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

La Customer Satisfaction dei servizi erogati dal Gestore

Attraverso le ricerche di customer satisfaction che vengono effettuate con cadenza biennale, il Gestore si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati nei pressi dei Comuni di Vico Equense e Meta.

Le procedure che si sono adottate nel passato e che si adotteranno per l'indagine di customer satisfaction prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti dal Gestore che possono essere presi in esame sono:

- raccolta rifiuti;
- pulizia strade e marciapiedi;
- installazione e svuotamento dei cestini stradali getta rifiuti;
- pulizia pozzetti (individuati insieme all'Amministrazione) e caditoie stradali;
- sgombero della neve;
- diserbo di strade e aree pubbliche;

- lavaggio e disinfezione delle fontane;
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali;
- raccolta siringhe abbandonate;
- gestione della Piattaforma Ecologica.

La metodologia adottata, da concordare preventivamente con l'Amministrazione Comunale e discussa nell'ambito del tavolo di lavoro permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con il Comune, potrebbe prevedere sia la distribuzione di questionari, sia interviste telefoniche, sia "focus group" che coinvolgano le famiglie residenti nel Comune di Vico Equense e Meta e operatori commerciali con attività (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar).

La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati dall'ATI sarà perseguita attraverso una specifica metodologia in modo da evidenziare i settori in cui gli stessi registrano un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza. Grazie allo strumento della customer satisfaction è possibile mettere in evidenza i trend con le precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali il Gestore provvederà a individuare azioni di miglioramento.

7. Obblighi riguardanti il servizio operativo

7.1 Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

Le segnalazioni potranno riguardare non solo la presente Carta della Qualità ma anche disservizi e/o la richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e richieste di informazioni

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo deve contenere obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a. il recapito postale, di posta elettronica o fax dell'utente;
- b. i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade).

Le richieste vanno avanzate, per il Comune di Vico Equense alla società Super Eco Srl e per il Comune di Meta alla società Econova Srl attraverso i canali sopra riportati.

Risposta del Gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il Gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. Tale procedura prevede che nel minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli

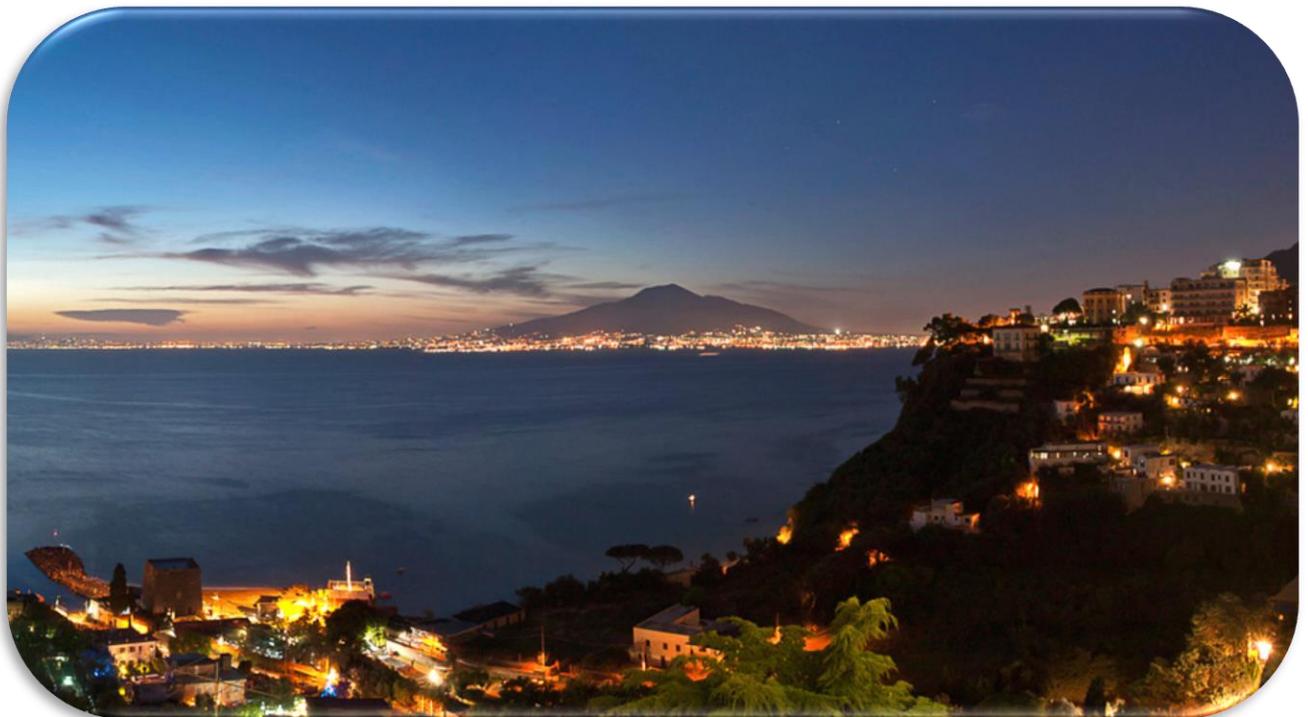
accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà a eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati. Il tempo medio di risposta dell'azienda è di 7 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore.

La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Qualità vanno, di norma, presentati al Gestore, il quale si impegnerà a informare il Comune sulla quantità e tipologia dei reclami. Il Comune renderà disponibili i suddetti dati alle Associazioni dei Consumatori.



8. I Servizi Erogati

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti nel periodo diurno e notturno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e in quello dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

8.1. Raccolta porta a porta dei rifiuti

Per "frazione indifferenziata residua" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia. Si tratta di materiali quali:

- carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- lettiere per animali domestici;
- cd, dvd, musicassette e videocassette;
- pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nel sacco grigio trasparente. Da febbraio 2021 devono essere utilizzati esclusivamente i sacchi trasparenti codificati che possono essere ritirati durante la consegna annuale da parte dell'ATI oppure direttamente presso l'Isola ecologica di Via Raspolo 10 mediante la presentazione del codice fiscale dell'intestatario tari. Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del Gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno su di questo un adesivo riportante la dicitura **"Rifiuto non ritirato in quanto non conforme – per informazioni telefonare al numero verde"**.

Come avviene il ritiro dei sacchi codificati per la raccolta dei rifiuti

I sacchi sono codificati ovvero riportano stampato un codice numerico che in fase di distribuzione gli operatori associano alla singola utenza al momento del ritiro. Essi sono, dunque, da intendersi come personali dell'utenza.

La consegna dei sacchetti verrà ampiamente comunicata attraverso affissione di manifesti, attraverso i siti internet dei Comuni e quelli delle società dell'ATI.

Le giornate di consegna verranno concordate di volta in volta con i Comuni associati. Sono autorizzati al ritiro ogni componente maggiorenne di un'utenza domestica residente, registrata regolarmente per la TARI, può ritirare i rotoli di sacchi relativi alla stessa utenza;

Il numero di sacchi obiettivo ottimale e il numero di sacchi massimo da utilizzare in un anno, sono stabiliti:

- per le utenze domestiche in base al numero di raccolte annuali;
- per le utenze non domestiche e le attività commerciali in base alla categoria e alla superficie registrata per la TARI (Tassa sui Rifiuti).

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate, sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel calendario di Vico Equense e Meta (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza di seguito riportata nel calendario di raccolta disponibile al link dei Comuni nell'apposita sezione o in quello delle società Super Eco Srl (Comune di Vico Equense) oppure Econova Srl (Comune di Meta).
- gli utenti che utilizzano per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;

- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del Gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura **“Rifiuto non ritirato in quanto non conforme”**.

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande a infusione;
- semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nei sacchetti biodegradabili consegnati loro. I contenitori vengono utilizzati per le utenze condominiali con capacità di carico pari a 120 lt.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:

- giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- cartone della pizza senza residui di cibo.

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone nel bidone grigio/blu di carta (Comune di Vico Equense) o nei sacchi di colore giallo (Comune di Meta).

Imballaggi in cartone presso i “grandi utenti”

Conferiti a filo strada in maniera ordinata e, dove possibile, piegati e legati in pacchi di peso contenuto e in eventuali contenitori di grande capacità forniti dal Gestore. Ogni zona della città ha un calendario di raccolta specifico consultabile sul sito (pdf calendari e servizi di zona) e sul sito del Comune.

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica e metalli

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto di plastica e metalli (multimateriale leggero) nel sacco di colore lilla.

Raccolta porta a porta del vetro

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo in sacchi consegnati dall'ATI nelle modalità sopra descritte. Il contenitore che vengono utilizzate per le utenze condominiali e non domestiche hanno capacità d carico pari a 120 e a 240 lt.

COMUNE DI VICO EQUENSE				
RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE DOMESTICHE		
		Tutto il territorio	Faito (1/10 - 31/05)	Faito (1/06- 30/09)
Rifiuti indifferenziati	Sacchi codificati di colore grigio	Settimanale	Settimanale	Settimanale
Rifiuti organici	Mastello aerato di colore marrone e sacchi bio	Tri-settimanale	Compostiera o Buca	Tri-settimanale
Carta e Cartone	Bidone Colore Blu	Settimanale	Settimanale	Settimanale
Multimateriale (Plastica e metalli)	Sacchi di colore lilla	Bi-Settimanale	Settimanale	Bi-Settimanale
Vetro	Sacchi di colore bianco	Settimanale	Nelle apposite campane tutti i giorni	Nelle apposite campane tutti i giorni

COMUNE DI VICO EQUENSE					
RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE NON DOMESTICHE			
		Centro Città	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 3
Rifiuti indifferenziati	Sacchi codificati di colore grigio	Settimanale	Settimanale	Settimanale	Settimanale
Rifiuti organici	Contenitore Carrellato	tutti i giorni	tutti i giorni	Tri-Settimanale	Tri-Settimanale
Cartone	Aperti / legati	6 giorni su 7	6 giorni su 7	Tri-settimanale	Tri-settimanale
Multimaterial e (Plastica e metalli)	Sacchi di colore lilla	Quadri-settimanale	Quadri-settimanale	Quadri-settimanale	Quadri-settimanale
Vetro	Contenitore Carrellato	Bi-Settimanale	Bi-Settimanale	Bi-Settimanale	Bi-Settimanale
Carta	bidone di colore Blu	Settimanale	Settimanale	Settimanale	Settimanale

COMUNE DI META		
RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE DOMESTICHE
		Tutto il territorio
Rifiuti indifferenziati	Sacchi di colore ambra	Settimanale (giovedì)
Tessili sanitari (pannolini e pannoloni)	Sacchi di colore ambra	Bi-Settimanale (giovedì – con il rifiuto indifferenziato – sabato)
Rifiuti organici	Mastello aerato di colore marrone e sacchi bianchi bio	Tri-settimanale (lunedì, mercoledì e sabato)
Carta e Cartone	Sacchi di colore giallo	Settimanale (mercoledì)
Multimateriale (Plastica e metalli)	Sacchi di colore lilla	Bi-Settimanale (martedì e venerdì)
Vetro	Sacchi di colore bianco	Settimanale (lunedì)

COMUNE DI META		
RIFIUTI	CONTENITORE	RITIRO UTENZE NON DOMESTICHE
		Tutto il territorio
Rifiuti indifferenziati	Sacchi di colore ambra	Settimanale
Rifiuti organici	Contenitore Carrellato	tutti i giorni
Cartone	Aperti / legati	tutti i giorni
Multimateriale (Plastica e metalli)	Sacchi di colore lilla	tutti i giorni
Vetro	Contenitore Carrellato	Bi-Settimanale (solo durante il periodo estivo)
Carta	Sacchi di colore giallo	tutti i giorni

Raccolta di sfalci e potature

Gli utenti conferiscono gli sfalci e le potature presso il Centro di Raccolta previa prenotazione al numero verde della Super Eco Srl per i residenti nel Comune di Vico Equense e presso il numero verde di Econova Srl per i residenti sul territorio di Meta. E' possibile conferire i rifiuti di sfalci e potature attraverso il servizio di raccolta domiciliare per un massimo di Kg. 3 (giorno di raccolta è il Lunedì).

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro su prenotazione gratuito. Il ritiro può essere prenotato telefonando al numero verde 800 984597 oppure inviando messaggio whatsapp al numero 349 087 6579 per quanto riguarda gli utenti del Comune di Vico Equense, mentre per gli utenti del Comune di Meta la prenotazione viene effettuata contattando il numero verde 800 180701, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 18:00 ed il sabato dalle ore 09:30 alle 13:00.

Il servizio riguardo lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio **non comprende** operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata.

In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare alla Piattaforma Ecologica di Via Raspolo 10 (Comune di Vico Equense).

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

Per ogni singolo ritiro è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- è possibile effettuare tre prenotazioni all'anno;
- la consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- è necessario il rispetto del giorno e orario di prenotazione, entro le ore 6 del mattino;
- il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

8.2. Altre raccolte

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

Pile

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso la Piattaforma Ecologica Comunale.

Farmaci

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene attraverso contenitori appositi presenti presso le farmacie e a Palazzo Uffici. La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori. Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

Raccolta oli vegetali esausti

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo alla Piattaforma Ecologica e presso i punti di conferimento disposti sul territorio. Inoltre per il Comune di Vico Equense viene effettuata una raccolta di tipo itinerante il primo ed il terzo Sabato di ogni mese presso punti concordati con l'Ente.

- 1° Sabato del mese – Vico Centro e frazione di Arola;
- 3° Sabato del mese – Vico Centro e frazione Moiano;

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittiture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti.

Per le attività commerciali (ristoranti, pizzerie, etc.) è previsto il servizio gratuito porta a porta. Il conferimento degli oli vegetali alimentari esausti al Gestore del Servizio pubblico solleva le attività dalle incombenze previste dalla normativa sui rifiuti.

Indumenti usati

In diversi punti della città sono stati posizionati appositi contenitori stradali gestiti da cooperative sociali che raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclo.

9. Piattaforma Ecologica Comunale

La Piattaforma Ecologica serve un bacino territoriale di circa 30.000 abitanti provenienti principalmente dai Comuni di Vico Equense e Meta. I rifiuti conferiti presso la Piattaforma Ecologica devono essere differenziati all'origine dal cittadino. La piattaforma Ecologica di Via Raspolo n. 10 è un'area attrezzata dove si possono portare i rifiuti riciclabili, voluminosi e ingombranti. I cittadini (utenze domestiche) possono accedere con il codice fiscale e possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso, tranne il rifiuto organico biodegradabile da cucina, la frazione secca residua (sacco semitrasparente) ed eventuali altre tipologie di rifiuti per i quali sono in vigore specifiche normative di raccolta e smaltimento, per esempio: veicoli, ciclomotori, rifiuti radioattivi, rifiuti infetti, eternit, ect..

Tra le principali tipologie di rifiuti conferibili si evidenziano:

- ❖ rifiuti ingombranti,
- ❖ carta e cartone,
- ❖ vetro,
- ❖ Barattolame e plastica;
- ❖ sfalci e ramaglie,
- ❖ materiale ferroso,
- ❖ materiale inerte,
- ❖ pile e batterie,
- ❖ oli di origine minerale e vegetale.

Le utenze non domestiche possono accedere al conferimento dei rifiuti direttamente nell'area attigua alla Piattaforma Ecologica (impianto di stoccaggio) provvisti delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto. Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi. Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani.

Apertura della Piattaforma Ecologica per i cittadini (utenze domestiche)

Apertura della Piattaforma Ecologica per le utenze NON domestiche

**Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 08:00 alle ore 13:00**

**Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 08:00 alle ore 13:00**

9.1. Modalità di svolgimento di altri servizi

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il Gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento. La collocazione dei contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

10. Servizi complementari di spazzamento

L'ATI provvede ai servizi di pulizia e igiene del suolo con attività di spazzamento e diserbo così da garantire la fruibilità delle strade, delle piazze e dei marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico, dell'intera area ad essa affidata.

Vengono svolte operazioni di spazzamento con diverse modalità, tra cui:

- ❖ manuale,
- ❖ meccanizzato
- ❖ misto.

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi e viene effettuato da un singolo operatore o da una squadra di operatori con l'utilizzo di attrezzature esclusivamente manuali;

Le operazioni di spazzamento saranno svolte dai seguenti equipaggi tipo:

- Spazzamento manuale: operatore ecologico, carretto porta sacchi o automezzo tipo Piaggio Porter/Apecar.

La definizione dei percorsi e la relativa frequenza avvengono sulla base delle specifiche esigenze di ogni singola strada: rilevanza turistica, presenza di attività commerciali, presenza di servizi pubblici come scuole e ospedali, presenza di aree verdi, tasso di frequentazione della zona, caratteristiche fisiche della zona (pedonale, scalinate, presenza di alberi, esclusivamente veicolare, ecc).

10.1. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate a ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. È attiva un'ordinanza di divieto di sosta finalizzata a garantire l'efficacia del servizio.

I percorsi programmati e le giornate di spazzamento protetto con il posizionamento della cartellonistica di divieto di sosta si possono consultare sul sito dei Comuni associati, sezione Servizi di zona.

Servizio	Come	Quando
<p>Pulizia Stradale pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate a uso pubblico in via permanente</p>	<p>Spazzamento fine: squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici e manuali</p>	<p>Frequenze diversificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zone sensibili: 7 giorni su 7 ▪ zone ad alta frequentazione: da 4 a 6 volte alla settimana ▪ zone a media frequentazione: da 1 a 3 volte alla settimana ▪ zone a bassa frequentazione: da 1 volta alla settimana a 1 volta al mese
	<p>Spazzamento massivo: pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della carreggiata, inclusi i marciapiedi, in orario notturno e con itinerari protetti da divieto di sosta</p>	<p>Frequenza mensile</p>

Servizio	Come	Quando
Pulizia Stradale pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate a uso pubblico in via permanente	Cestini: operatori dotati di motocarro, svuotano i cestini getta rifiuti e rimuovono piccoli scarichi abusivi	Frequenze diversificate: da plurigiornaliera (Centro Città e ona Marine durante il periodo estivo) a quotidiana fino a 2/3 volte alla settimana
	Diserbo chimico e meccanico: irrorazione con prodotti ecocompatibili e utilizzo di decespugliatori motorizzati	Tre volte l'anno da marzo a ottobre
	Pulizia dei vialetti, delle aiuole e svuotamento dei cestini	Frequenze pulizia del verde pubblico: aree centrali ad alta frequentazione: 6 giorni su 7 • parchi urbani ad alta frequentazione: 5 giorni su 7 • aree a media frequentazione: 4 giorni su 7 • aree a bassa frequentazione: 2 giorni su 7
	Pulizia aree cani e operazioni di pulizia a completamento	Stessa frequenza dell'area verde all'interno della quale si trova l'area cani
Spurgo pozzetti stradali, cunette stradali e canali di scolo	Pulizia delle caditoie: rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali e relativo smaltimento dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Tecnico e Infrastrutture del Comune dei pozzetti che presentano guasti strutturali	Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto: intervento annuale
Pulizia cimiteri	Pulizia dei pavimenti e aree calpestabili di locali accessori: gallerie, reparti ossari, cinerari e loculi	Frequenza: nei cimiteri di Vico Equense e Meta: pulizia settimanale, lavaggio mensile

Servizio	Come	Quando
Pulizia mercati	Raccolta rifiuti e spazzamento area con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	Frequenza: al termine di ogni mercato
Raccolta siringhe abbandonate		Su segnalazione degli uffici comunali competenti e/o degli utenti
Lavaggio strade		Frequenza: da settimanale a mensile a seconda del periodo stagionale

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della Qualità del servizio per gestione	si	si	si	si
Modalità di attivazione del servizio	si	si	si	si
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	si	si	si	si
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	si	si	si	si
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	si	si	si
Obblighi di servizio telefonico	si	si	si	si
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	si	si	si	si
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	si	si	si	si
Obblighi in materia di disservizi e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	si	si	si	si
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	si	si	si	si

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	si	si	si	si
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	si	si
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	si
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	si	si	si	si
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	si	si	si	si

* (per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviati entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al Gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte ricevute dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Allegato 3 - Standard migliorativi

- ❖ percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi (schema IV);
- ❖ tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico) (schema IV).

Allegato 4 - Fac-simile di comunicazione a Super Eco Srl

Spett.le SUPER ECO SRL piazza Labriola, 32 - 03043 Cassino (FR)

Email: superecosrl@gmail.com,

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif

Dati identificativi

Nome e Cognome/Ragione Sociale.....

Codice Fiscale/Partita IVA.....

Recapito telefonico

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

Posta (inserire indirizzo).....

Email (inserire indirizzo).....

Luogo e data del disservizio Comune.....

Località/indirizzo

Data

Motivo del disservizio

Raccolta differenziata

Raccolta rifiuti ingombranti

Pulizia stradale e vuotatura cestini

Altro (specificare):

Descrizione del disservizio

.....
.....
.....

Sono consapevole che SUPER ECO Srl fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data

Firma

Allegato 4-bis - Fac-simile di comunicazione a Econova Srl

Spett.le ECONOVA SRL, Corso Luigi Einaudi, 30 - 10129 Torino (TO)

Email: info@econovasrl.com,

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif

Dati identificativi

Nome e Cognome/Ragione Sociale.....

Codice Fiscale/Partita IVA..... Recapito telefonico

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

Posta (inserire indirizzo).....

Email (inserire indirizzo).....

Luogo e data del disservizio Comune.....

Località/indirizzo

Data

Motivo del disservizio

Raccolta differenziata

Raccolta rifiuti ingombranti

Pulizia stradale e vuotatura cestini

Altro (specificare):

Descrizione del disservizio

.....
.....
.....

Sono consapevole che ECONOVA Srl fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data

Firma