

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
ATTI D'INDIRIZZO	4
Principi fondamentali.....	4
a) Eguaglianza di trattamento	4
b) Imparzialità	5
c) Continuità	5
d) Partecipazione	5
e) Efficacia ed efficienza	6
Completezza e accessibilità all'informazione	6
Informazione dell'utenza.....	7
Valutazione della qualità del servizio	7
Rapporto con i Clienti	8
La tutela degli Utenti.....	8
La gestione dei reclami.....	9
I controlli esterni.....	9
La validità della Carta dei Servizi	9
Continuità e regolarità dell'erogazione	11
Continuità e servizio di emergenza	11
Tempi di preavviso per interventi programmati	11
Durata delle sospensioni programmate.....	12
Pronto intervento	12
Modalità del servizio raccolta	13
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate	13
<i>Raccolta della frazione organica (FORSU)</i>	14
<i>Raccolta della frazione verde</i>	17
<i>Raccolta della carta e del cartone</i>	18
<i>Raccolta della plastica e dei metalli</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<i>Raccolta del vetro</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<i>Raccolta del rifiuto indifferenziato (residuale non riciclabile)</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
<i>Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (rup)</i>	20

CARTA DEI SERVIZI

<i>Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)</i>	21
<i>Centri Comunali di Raccolta</i>	22
Gestione del servizio.....	24
Igienicità del servizio	24
Materiali da riciclo e materiali da recupero	25
Raccolta dati	25
Garanzia del riciclo	25
Spazzamento stradale	26
Cestini portarifiuti.....	27
Lavaggio strade e marciapiedi	27
Siringhe abbandonate	27
Completezza e accessibilità all'informazione	28
Informazione all'utenza.....	28
Semplificazioni delle procedure	29
Livello minimo dei servizi	29
Criteri di gestione.....	29
Continuità del servizio	30
Crisi impiantistica.....	30
Servizio informazioni.....	31
Accesso agli sportelli.....	31
Informazione agli utenti.....	33
Reclami	33
Ulteriori impegni dell'A.T.I.	33
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD	34
Considerazioni generali.....	34
I servizi erogati nell'Ambito di Raccolta Ottimale 1 Brindisi Ovest	35
ALLEGATO 1. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI SERVIZIO	40

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale l’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. garantisce ai suoi Clienti e ai portatori d’interesse chiarezza sull’erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate.

La carta dei Servizi diventa un documento di riferimento per un chiaro e corretto fruire del servizio e per valutarne l’erogazione in termini quali - quantitativi.

Attraverso la Carta dei Servizi l’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. si prefigge dunque:

- **il miglioramento del rapporto con gli Utenti;**
- **la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.**

L’orientamento al Cliente guida l’organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali dell’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l.

ATTI D'INDIRIZZO

Principi fondamentali

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi:

- D.P.C.M. 27 Gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici
- Decreto legge 12 Maggio 1995, n. 163
- Legge 11 Luglio 1995, n. 273
- Regolamenti di Gestione dei Rifiuti (redatti dai singoli Comuni ovvero dall'Organo d'Ambito).

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. si attiene ai principi di:

- a) eguaglianza di trattamento;
- b) imparzialità;
- c) continuità;
- d) partecipazione;
- e) efficacia ed efficienza.

a) Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sui principi di eguaglianza degli Utenti attraverso una **non** discriminazione degli stessi.

L'A.T.I. si impegna ad una parità di trattamento degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b) Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato anche a criteri di imparzialità. Per questo l’A.T.I. si impegna ad adottare interpretazioni sia delle clausole generali sia particolari relative all’erogazione del Servizio.

c) Continuità

L’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, l’A.T.I. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell’eventuale disagio.

d) Partecipazione

L’Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. informazioni riguardanti l’erogazione dei servizi. L’Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l’erogazione del servizio, oltre che i canali di comunicazione.

Per favorire la relazione con l’Utente, l’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- call-center tramite Numero Verde 800.80.10.20 (Monteco) 800.40.56.33 (Cogeir);
- appositi Uffici di Relazioni con il Pubblico;
- sito internet www.montecosrl.it con sezione dedicata “Comunica con Monteco”.

Cortesia

L’A.T.I. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell’Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.

L’A.T.I. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l’Utente.

Privacy

L’A.T.I. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

e) Efficacia ed efficienza

La politica gestionale dell’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell’efficienza e dell’efficacia nell’erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela ambientale

Sia MONTECO s.r.l. sia Cogeir S.r.l. hanno adottato da tempo un sistema gestionale in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001. Attraverso questi Sistemi gestionali l’organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell’ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell’inquinamento.

Completezza e accessibilità all’informazione

Una puntuale attenzione è rivolta al rispetto del diritto del Cliente ad un immediato e agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale (quali le modalità di erogazione del servizio, l’assistenza tecnica garantita, i requisiti contrattuali ed i servizi accessori); l’A.T.I. deve assicurare infatti il rispetto del diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e tramite il Comitato Consultivo Utenti.

L’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. mette a disposizione le condizioni generali della fornitura ed una copia della Carta dei Servizi che sono

sempre a disposizione presso gli sportelli dell’A.T.I. e dei Comuni, nonché sul sito internet www.montecosrl.it.

Informazione dell’utenza

Per garantire all’Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

- ha reso noto, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le modalità per la presentazione di eventuali reclami;
- ha predisposto comunicazioni per suggerire agli utenti un migliore utilizzo del servizio all’interno dei vincoli tecnico/contrattuali;
- ha predisposto servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative tramite apposito call center al Numero Verde e tramite l’Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compie periodici sondaggi per rilevare l’efficacia delle comunicazioni effettuate in tutte le forme per cogliere eventuali ulteriori nuove esigenze dell’Utenza al fine del miglioramento del Servizio.

L’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell’erogazione dei Servizi relativi all’ esercizio precedente.

Valutazione della qualità del servizio

Con cadenza prestabilita annuale, l’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. pubblicherà un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell’utente, nel quale verranno tra l’altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi
- gli indicatori di gestione

- le cause del mancato rispetto degli stessi
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente)
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente)
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.)
- i risultati di tali rilevazioni.

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. svolgerà funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

Rapporto con i Clienti

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia; al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti ed espone il nome e la relativa fotografia.

La tutela degli Utenti

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. assicura la tutela degli Utenti mediante:

La gestione dei reclami

L’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo, si forniscono le seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata all’A.T.I. dall’Utente attraverso un reclamo formale sporto all’A.T.I. all’indirizzo e numero telefonico riportati su apposito modulo;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l’Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo l’A.T.I. riferisce all’Utente l’esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell’esigenza non soddisfatta;

I controlli esterni

L’Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

La validità della Carta dei Servizi

L’A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza biennale e, comunque, ad ogni modifica e/o intervento di normative che ne richiedano l’aggiornamento.

L’Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al

monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

Continuità e regolarità dell'erogazione

Continuità e servizio di emergenza

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo e tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della normativa vigente per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

L'A.T.I. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, l'A.T.I. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. indica con un anticipo non inferiore a due giorni, le modalità di realizzazione di eventuali lavori da effettuare, nei casi in cui non sia possibile evitare sospensioni nell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

L'A.T.I. indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non saranno superiori a 24 ore.

Pronto intervento

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo limite per il ripristino del servizio interrotto.

Modalità del servizio raccolta

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento.

Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e comunicato con chiarezza agli utenti.

Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate

L'A.T.I. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti e/o con il sistema del porta a porta.

La volumetria e il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita ed i valori di riferimento sono indicati dal gestore.

La gestione del servizio di raccolta è fatta secondo lo schema di calendario fissato in ogni singolo Territorio.

L'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori compresi nei singoli programmi di raccolta nell'arco temporale definito.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori può verificarsi solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata; lavori stradali; condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

In tali casi lo svuotamento viene comunque garantito, nelle 24 ore successive.

Nel caso ci sia una richiesta per la fornitura di ulteriori contenitori l'A.T.I. MONTECO s.r.l. – Cogeir S.r.l. si impegna entro 7 giorni a fornire gli stessi all'Utente.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario, distinto per Comune, che viene fornito a ciascun utente.

Raccolta della frazione organica (FORSU)

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione organica e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE	COSA NON CONFERIRE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ scarti della cucina (bucce, pane secco, avanzi di cibo) ▪ alimenti (sia crudi sia cucinati, purché non caldi) ▪ avanzi di pasti ▪ biscotti ▪ bucce di frutta ▪ capelli ▪ carne ▪ fiori recisi e secchi ▪ fondi di tè o caffè o camomilla ▪ frutta ▪ formaggi ▪ gusci d'uovo ▪ lische ▪ noccioli ▪ ossi ▪ paglia ▪ pane ▪ piccole quantità di segatura ▪ semi ▪ stuzzicadenti ▪ tappi in sughero ▪ torsoli ▪ tovaglioli di carta ▪ fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche ▪ carta assorbente da cucina usata ▪ cenere spenta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pannolini ▪ assorbenti ▪ stracci, anche se bagnati ▪ metalli ▪ qualunque tipo di rifiuto non organico.

La raccolta della frazione umida domestica sarà realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite auto compostaggio, a seconda delle aree servite (rispettivamente centro urbano e agro), con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

Frazione umida

Comune	Freq. utenze domestiche	Freq. utenze non domestiche
Ceglie Messapica	5/7	5/7
Erchie	3/7	3/7
Oria	3/7	3/7
Villa Castelli	4/7	4/7
Latiano	4/7	4/7
San Michele Salentino	5/7	5/7
San Pancrazio Salentino	5/7	5/7
Francavilla Fontana	3/7	3/7
Torre Santa Susanna	3/7	3/7

Il conferimento del rifiuto umido da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando un contenitore domestico (mastello o bidoncino) da 40 litri in polietilene di colore marrone, con coperchio provvisto di dispositivo di chiusura antirandagismo, di sezione quadrata antirotolamento, da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle ore 22.00 del giorno precedente la raccolta alle ore 05.00 del giorno stesso).

Per garantire una migliore qualità del materiale raccolto l'utente dovrà conferire i rifiuti umidi accumulandoli nel bidoncino che gli sarà consegnato senza utilizzare involucri o sacchetti: le modeste dimensioni del contenitore consentono, infatti, un'agevole pulizia dello stesso

mediante semplice risciacquo. Tuttavia, anche nel caso in cui l'utente dovesse conferire i rifiuti in sacchetti di polietilene da applicare all'interno della biopattumiera, l'impianto di compostaggio destinatario dovrebbe poter gestire il processo di lavorazione senza particolari difficoltà, ammesso che sia dotato, come si può ragionevolmente presumere, di una macchina lacera sacchi e di un successivo sistema di vagliatura.

I rifiuti umidi di origine non domestica prodotti dalle utenze pubbliche e particolari saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Per le utenze non domestiche qualificabili come piccoli produttori la frequenza è la stessa del circuito domestico.

Per i grandi produttori, che saranno trattati con circuito separato e dedicato, è prevista una frequenza di 2 volte a settimana ed a chiamata.

Alle utenze pubbliche e particolari (ristoranti, pizzerie, pub, fruttivendoli, ecc.) ed ai piccoli produttori (attività artigianali/industriali di piccole dimensioni) verranno consegnati, in comodato d'uso gratuito, contenitori carrellati in polietilene di colore marrone da 240/360 litri. Ai grandi produttori saranno consegnati contenitori da 1.100 litri ovvero cassoni a tenuta stagna da 10-20 mc.

Nel caso di richiesta di ulteriori contenitori o di spostamento di cassonetti, il gestore assicura entro 7 gg dalla richiesta la verifica tecnica della fattibilità e ne comunica tempestivamente l'esito all'utente.

Raccolta della frazione verde

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde pubblico e privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Il gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature per le sole utenze domestiche mediante conferimento in centri comunali di raccolta (CCR).

Gli utenti privati potranno, inoltre, prenotare al call center – numero verde il ritiro della frazione verde; per quegli utenti che hanno una produzione di rifiuto superiore ai 100 lt per raccolta, verranno dati in uso, su richiesta, contenitori per il rifiuto umido da 240 lt, in polietilene, di colore marrone.

Al fine di incentivare la massima intercettazione della frazione in argomento, per gli utenti privati, il servizio è proposto a titolo gratuito.

La raccolta degli sfalci verdi derivanti dalla manutenzione del verde pubblico avviene tramite lo svuotamento di un apposito cassone da 10-20 mc posizionato nelle pertinenze delle aree di lavoro.

Raccolta della carta e del cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta in esame.

Isole ecologiche interrante

Comune	Ubicazione isole interrante
Ceglie Messapica	<ul style="list-style-type: none"> – Piazza Giorgio La Pira, – viale Aldo Moro – via Montale
Erchie	<ul style="list-style-type: none"> – nei pressi del Vecchio Comune
Oria	<ul style="list-style-type: none"> – via Senatore Martini (c/o il Cimitero) – nei pressi di Piazza della Libertà
Villa Castelli	<ul style="list-style-type: none"> – via Sardegna
Latiano	<ul style="list-style-type: none"> – via Torre S. Susanna (c/o il Campo Sportivo) – nei pressi della Stazione Ferroviaria
San Michele Salentino	<ul style="list-style-type: none"> – via De Amicis, angolo Via Verga
San Pancrazio Salentino	<ul style="list-style-type: none"> – via Umbria, angolo via Dei Garofani
Francavilla Fontana	<ul style="list-style-type: none"> – via San Pietro Canali – Piazza Giovanni Paolo I – via Refice – via Cavour
Torre Santa Susanna	<ul style="list-style-type: none"> – zona mercatale, nei pressi del Palazzetto dello Sport

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (rup)

Il servizio di raccolta dei r.u.p. di origine domestica (rifiuti elettrici ed elettronici, pile esauste, batterie e accumulatori, olii minerali esausti, contenitori C/T/F/X —barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici —, lampade a neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici) avviene mediante conferimento nei Centri Comunali di Raccolta (CCR) o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata, per i rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE).

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti viene eseguita mediante conferimento in appositi contenitori ubicati in prossimità delle farmacie e delle strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso i supermercati, le rivendite di tabacchi e le scuole;
- la raccolta dei contenitori etichettati C/T/F/X viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, ferramenta e rivendite di tabacchi;
- il conferimento dei RAEE viene effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento nei CCR a cura dell'utente ovvero il servizio domiciliare su chiamata da parte dell'utenza. In quest'ultimo caso la frequenza di intervento è settimanale (2 volte a settimana per il Comune di Francavilla Fontana).

Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)

È assicurato un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata.

Piccole quantità di **inerti** (limitatamente a 10 mc mensili), provenienti da attività ordinarie e straordinarie di manutenzione strettamente domestica, potranno essere conferiti dall'utenza presso il centro di raccolta.

Si rimanda al capitolo relativo ai centri di raccolta comunali per la descrizione delle modalità di conferimento ed il relativo elenco dei rifiuti ivi conferibili.

Per i **rifiuti ingombranti**, oltre al conferimento diretto da parte delle utenze presso il centro di raccolta, è attivo un servizio di raccolta alternativo domiciliare porta a porta. Gli interventi possono essere prenotati telefonicamente al numero verde, nonché sul sito internet www.montecosrl.it, e sono effettuati in un giorno fisso a cadenza settimanale (due giorni per il Comune di Francavilla Fontana). Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi, non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti e locali e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico. La quantità di rifiuti di cui si può richiedere il ritiro ammonta a massimo tre pezzi/intervento. In tale servizio i materiali oggetto della richiesta sono ritirati presso la soglia (al pianterreno) dell'abitazione del richiedente, se la stessa si affaccia sulla pubblica via, o depositati dall'utente ai bordi della strada, se possibile, in relazione alle dimensioni del marciapiede e nel rispetto del regolamento allegato al codice della strada. È previsto un prezzo ad ora di uomo/mezzo per eventuali prelievi del tipo a scala con un cesto per richiesto di intervento ai piani superiori.

La raccolta degli **indumenti usati dismessi** (abiti, maglieria, biancheria, cappelli, coperte, borse e scarpe, ecc.) è assicurata attraverso contenitori specifici da 3 mc, posizionati sul territorio comunale.

Centri Comunali di Raccolta

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta.

Nella tabella seguente si riporta, per ciascun Comune l'ubicazione del centro di raccolta ed il relativo orario di apertura.

Comune	Ubicazione Centro Raccolta	Giorni e orari di apertura al pubblico
Ceglie Messapica	Zona industriale – viale del Lavoro – Ceglie Messapica	Dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00
Erchie	Strada Prov.le 63 Torre Santa Susanna - Erchie, Km 1 (ex-macello)	Lunedì: 14,00 – 17,00 Martedì: 07,30 – 10,30 Mercoledì: 9,00 – 12,00 Giovedì: 9,00 – 12,00 Venerdì: 14,00 – 17,00 Sabato: 07,30 – 10,30 esclusi i giorni festivi
Oria	Zona Artigianale sulla via per San Cosimo (zona PIP)	Martedì: 11,00 – 14,00 Giovedì: 14,00 – 17,00 Sabato: 11,00 – 14,00 esclusi i giorni festivi
San Pancrazio Salentino	via Dei Girasoli (alle spalle del Campo Sportivo)	Lunedì: 9,00 – 12,00 Mercoledì: 14,00 – 17,00 Venerdì: 9,00 – 12,00 esclusi i giorni festivi
Francavilla Fontana	Strada Prov.le per San Vito dei Normanni, Km 2	Lunedì: 8,00 – 13,00 Mercoledì: 8,00 – 13,00 Giovedì: 13,00 – 18,00 Sabato: 8,00 – 13,00 esclusi i giorni festivi
Torre Santa Susanna	Strada Prov.le 63 Torre Santa	Lunedì: 14,00 – 17,00

	Susanna - Erchie, Km 1 (ex-macello)	Martedì: 07,30 – 10,30 Mercoledì: 9,00 – 12,00 Giovedì: 9,00 – 12,00 Venerdì: 14,00 – 17,00 Sabato: 07,30 – 10,30 esclusi i giorni festivi
--	-------------------------------------	---

Le tipologie di rifiuti conferibili sono quelle previste dal D.M. 08.04.2008 e s.m.i.:

- carta e cartoni;
- plastica;
- metalli;
- tessili;
- vetro;
- frazione umida;
- sfalci d'erba, ramaglie e scarto verde in generale
- rifiuti legnosi;
- frigoriferi, congelatori, condizionatori e altri beni durevoli dismessi, RAEE (rifiuti delle apparecchiature elettriche ed elettroniche) da utenze domestiche;
- pile e batterie; farmaci scaduti; accumulatori esausti; prodotti e relativi contenitori etichettati "T" e/o "F", cartucce e toner e materiali elettrici come lampade a neon da utenze domestiche;
- oli minerali e vegetali esausti da utenze domestiche
- rifiuti inerti derivanti da attività di piccola manutenzione edile e del verde;
- rottami ferrosi;

- batterie d'auto;
- residui di prodotti e contenitori di fitofarmaci ed anticrittogamici;
- cartucce esaurite di toner o inchiostro per stampanti, fax, ecc.;
- rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche;
- altri rifiuti individuati dai futuri provvedimenti dell'Autorità.

Le quantità di rifiuti conferibili dalle utenze presso i centri di raccolta dovranno rispettare i limiti fissati dai regolamenti comunali di assimilazione dei rifiuti speciali agli urbani, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., nonché i limiti prescritti dalle autorizzazioni possedute dai centri stessi.

Gestione del servizio

Il servizio viene programmato nei percorsi e negli orari per arrecare il minor disturbo possibile agli utenti; in particolare viene rivolta attenzione alla rumorosità dei mezzi e al loro grado di inquinamento per le emissioni.

Igienicità del servizio

L'igienicità del servizio di raccolta con cassonetti è assicurata mediante il lavaggio e la sanificazione dei contenitori, che vengono effettuati con frequenza indicata dal gestore e diversificata a seconda della stagionalità e della tipologia del rifiuto immesso, sia per quanto riguarda il lavaggio interno che per il lavaggio esterno a caldo. La frequenza media minima è definita dagli standard.

Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio rispetta gli standard contrattuali.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato anche dalla percentuale minima di raccolta nel rispetto del programma come garantito da contratto nell'arco dell'anno.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e/o da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche.

Il tempo massimo di intervento, su segnalazione da parte di un Utente, per lo svuotamento di contenitori maleodoranti, è di 2 gg. lavorativi.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

L'A.T.I. comunica periodicamente i valori raggiunti di materiale riciclato, esprimendo con certificati di analisi le condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Raccolta dati

L'A.T.I. provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei diversi materiali raccolti in modo differenziato e provvede periodicamente a comunicarne i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi e le modalità con cui si è svolto il servizio.

Garanzia del riciclo

L'A.T.I. trasporterà i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati a livello di ARO o di ATO, impegnandosi a dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvederà a periodica relazione attestante destinazione e garanzia.

Modalità del servizio pulizia suolo

Spazzamento stradale

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo gli specifici programmi definiti dal progetto di esecuzione dei servizi, come siglato nel contratto.

L’A.T.I. provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali mediante spazzamento manuale e meccanizzato. Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti.

Le aree interessate dallo spazzamento meccanizzato/manuale e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato a cura del gestore.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell’arco di un anno, del programma di spazzamento. Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi meccanici. È inoltre previsto un livello di servizio minimo in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare eccezionale;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Cestini portarifiuti

Vengono svuotati sul suolo pubblico contenitori (cestini, cestoni), destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti.

Lavaggio strade e marciapiedi

L'A.T.I. si impegna al periodico lavaggio delle strade e dei marciapiedi.

Siringhe abbandonate

Viene effettuata una raccolta particolare per le siringhe abbandonate da parte delle squadre di spazzamento manuale, tutte appositamente attrezzate, che operano secondo programmi prefissati e con frequenza giornaliera e su chiamata in zone in cui è richiesto l'intervento (il tempo di risposta è giornaliero).

Completezza e accessibilità all'informazione

Informazione all'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'A.T.I. definisce, in sintonia con l'Organo di Governo d'Ambito ed i Comuni, gli strumenti da utilizzare.

In particolare, l'AT.I.:

- informa l'Utente sulle quantità raccolte;
- informa sulle procedure nonché sulle eventuali agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

L'A.T.I. assicura all'Utente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati.

Comunica con l'Utente mediante gli strumenti di informazione specificatamente indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate interviste campionarie per verificare se l'utenza è al corrente dei principali informazioni divulgate.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico.

I valori garantiti sono i seguenti:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni

Per la verifica dei tempi, fanno fede le date del protocollo aziendale.

L'A.T.I. Monteco S.r.l. – Cogeir S.r.l. si è impegnata inoltre ad istituire un apposito numero verde (800.80.10.20 per i Monteco e 800.40.56.33 per Cogeir) a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Devono essere sempre più incentivati l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica).

Semplificazioni delle procedure

L'A.T.I. assume l'impegno di proporre all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso sia di documentazione da produrre al corredo della richiesta di prestazione. Sempre per tale finalità, l'A.T.I. prende in esame anche richieste telefoniche da parte degli utenti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse dagli utenti stessi.

Livello minimo dei servizi

Nel progetto di esecuzione dei servizi sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'A.T.I. dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. L'A.T.I. è comunque tenuta a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. L'A.T.I. si impegna, sulla scorta delle convenzioni sottoscritte fra Enti Locali e gestori, ad assicurare all'utenza livelli di servizio più elevati rispetto a quelli minimi. L'A.T.I. si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il livello di consenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

Criteri di gestione

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali - quantitative sul livello di

efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi livelli di variazione e di valore limite. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta:

- copertura del servizio,
- numero di contenitori,
- mezzi e volumi di compattazione,
- sistemi di rilevazione,
- personale specializzato,
- addetti e organizzazione,
- impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

Continuità del servizio

Il servizio sarà effettuato con continuità, salvo casi di forza maggiore.

L'A.T.I. si organizzerà per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

Crisi impiantistica

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il gestore ne darà adeguato preavviso al Responsabile di ARO ed all'Organo di Governo d'Ambito, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte dell'organo di governo d'Ambito, degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

Servizio informazioni

L’A.T.I. assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali.

Il servizio può anche essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, con l’opzione consentita all’Utente di ricorrere all’operatore. Tale opportunità sarà prevista come prima scelta possibile per l’Utente.

Accesso agli sportelli

Nella tabella seguente si riporta l’ubicazione e l’orario di apertura degli “Eco-sportelli” presenti nei vari Comuni, presso i quali l’utenza può usufruire di vari servizi quali:

- informazioni sui servizi
- materiali informativi
- contenitori e buste.

CARTA DEI SERVIZI

Comune	Ubicazione eco-sportello	Giorni e orari di apertura al pubblico
Ceglie Messapica	Zona industriale – viale del Lavoro – Ceglie Messapica	Dal lunedì al sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,00 (esclusi i giorni festivi)
Erchie	Strada Prov.le 63 Torre Santa Susanna - Erchie, Km 1 (ex-macello)	Lunedì: 14,00 – 17,00 Sabato: 7,30 – 10,30 (esclusi i giorni festivi ed il mese di agosto)
Oria	Zona Artigianale sulla via per San Cosimo (zona PIP)	Sabato: 11,00 – 14,00 (esclusi i giorni festivi ed il mese di agosto)
Latiano	Torre del Solise, via Santa Margherita n. 48	Martedì: 9,30 – 12,30 Mercoledì: 16,30 – 19,30 Venerdì: 9,30 – 12,30 (esclusi i giorni festivi)
San Michele Salentino	Aula Consiliare, via Principessa Iolanda	Giovedì: 9,00 – 12,00 (esclusi i giorni festivi ed il mese di agosto)
San Pancrazio Salentino	via Dei Girasoli (alle spalle del Campo Sportivo)	Lunedì: 9,00 – 12,00 (esclusi i giorni festivi ed il mese di agosto)
Francavilla Fontana	Zona industriale	Dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00 (esclusi i giorni festivi)
Torre Santa Susanna	Strada Prov.le 63 Torre Santa Susanna - Erchie, Km 1 (ex-macello)	Lunedì: 14,00 – 17,00 Sabato: 7,30 – 10,30 (esclusi i giorni festivi ed il mese di agosto)

Informazione agli utenti

L'A.T.I. rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Reclami

L'A.T.I. assicura il trattamento dei reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

Ulteriori impegni dell'A.T.I.

L'A.T.I. fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli impatti negativi per l'ambiente.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Considerazioni generali

L'A.T.I. Monteco S.r.l. – Cogeir S.r.l. gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

L'A.T.I. è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita dalla stazione appaltante ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

L'A.T.I. ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%.

In relazione alle attività erogate, l'A.T.I. ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:

A	B	C	D
Non rispetto delle frequenze di raccolta per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio	N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore su mMPCS.03 rapporto giornaliero del CD, o da altri canali di comunicazione attivi	% di non rispetto della quantità di raccolta da cassonetti	Rispetto dei tempi di intervento

Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.

L servizi erogati nell'Ambito di Raccolta Ottimale 1 Brindisi Ovest

L'Ambito di Raccolta Ottimale 1 Brindisi Ovest comprende i Comuni di:

- Ceglie Messapica,
- Erchie,
- Francavilla Fontana,
- Latiano,
- Oria,
- San Michele Salentino,
- San Pancrazio Salentino,
- Torre Santa Susanna,
- Villa Castelli.

I Comuni serviti da Monteco per l'ATO BR/2 sono Erchie, Francavilla Fontana, Oria, Latiano, San Michele Salentino, San Pancrazio Salentino, Torre Santa Susanna. Quelli serviti da Cogeir sono Ceglie Messapica e Villa Castelli.

Le frequenze e le modalità di erogazione del servizio degli stessi sono riportati nella tabella sottostante.

CARTA DEI SERVIZI

FRAZIONI / ATTIVITÀ	UTENZE DOMESTICHE ⁽¹⁾	UTENZE PUBBLICHE E PARTICOLARI ⁽²⁾	PICCOLI PRODUTTORI ⁽³⁾	GRANDI PRODUTTORI ⁽⁴⁾	Indicatori
	Frequenze Interventi	Frequenze Interventi	Frequenze Interventi	Frequenze Interventi	
Umido	Erchie 5/7 Francavilla F. 3/7 Latiano 4/7 Oria 3/7 S. Michele S. 5/7 S. Pancrazio S. 5/7 Torre S.S. 5/7 Ceglie M. 5/7 Villa C. 4/7	Erchie 3/7 Francavilla F. 3/7 Latiano 4/7 Oria 3/7 S. Michele S. 5/7 S. Pancrazio S. 5/7 Torre S.S. 3/7 Ceglie M. 5/7 Villa C. 4/7	Erchie 3/7 Francavilla F. 3/7 Latiano 4/7 Oria 3/7 S. Michele S. 5/7 S. Pancrazio S. 5/7 Torre S.S. 3/7 Ceglie M. 5/7 Villa C. 4/7	2 su 7 e su chiamata	A - B
Carta	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	1 su 7 e su chiamata	A - B
Plastica + Metalli	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 1/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	1 su 7 e su chiamata	A - B
Vetro⁽⁵⁾	Erchie 1/15 Francavilla F. 1/15 Latiano 1/15 Oria 1/15 S. Michele S. 1/15 S. Pancrazio S. 1/15 Torre S.S. 1/15 Ceglie M. 1/15 Villa C. 1/15	1 su 7	1 su 7	1 su 7 e su chiamata	A - B

CARTA DEI SERVIZI

Residuale non riciclabile	Erchie 1/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 2/7 Oria 1/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 1/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 2/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 2/7 Oria 2/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 2/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	Erchie 2/7 Francavilla F. 1/7 Latiano 2/7 Oria 2/7 S. Michele S. 1/7 S. Pancrazio S. 1/7 Torre S.S. 2/7 Ceglie M. 1/7 Villa C. 1/7	1 su 7 e su chiamata	A - B
Cartoni	-	6 su 7	6 su 7	3 su 7 e su chiamata	A
Verde	Erchie n. 20 annui Francavilla F. n. 50 annui Latiano n. 35 annui Oria n. 35 annui S. Michele S. n. 10 annui S. Pancrazio S. n. 30 annui Torre S.S. n. 30 annui Ceglie M. n. 35 annui Villa C. 10 annui	Erchie n. 18 annui Francavilla F. n. 40 annui Latiano n. 30 annui Oria n. 30 annui S. Michele S. n. 15 annui S. Pancrazio S. n. 20 annui Torre S.S. n. 20 annui Ceglie M. n. 35 annui Villa C. 15 annui			A
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi)	Farmaci: 1 su 7 T e/o F: 1 al mese Pile: 1 su 15				A - B
Raccolta Olii esausti	Presso conferimento nei Centri raccolta comunale				A - B
Tessili	1 su 15				A
Beni durevoli ed Ingombranti	1 su 7 e 2 su 7 a Francavilla F.na				A - C
Rifiuti da Esumazione/ Estumulazione	12 annui				A
Interventi di Deblattazione	18 annui				A
Interventi di Derattizzazione	17 annui				A
Disinfezione e Disinfestazione	12 annui da Maggio a Settembre				A
Interventi di Recupero Rifiuti abbandonati	4 annui				A
Interventi di cancellazione scritte	2 annui e su richiesta				A

Pulizia Caditoie	2 annui	A
Diserbo	6 annui	A
Lavaggio stradale	1 su 7 Maggio, Giugno e Settembre 2 su 7 Luglio e Agosto 1 su 7 da Ottobre ad Aprile	A
Lavaggio Superfici di particolare pregio	4 annui	A
Spazzamento manuale e meccanizzato (comprende Raccolta Siringhe, carogne animali)	<u>Centro storico</u> : 2 su 6 più 1 intervento la domenica mattina <u>Centro Urbano</u> : 1 su 6 <u>Agro</u> : 1 su 7 a rotazione ⁽⁶⁾ <u>Cimitero</u> : 3 su 7	A - D
Pulizia aree mercatali	Min. 1 su 7	A
Lavaggio contenitori	<u>Cont. Frazioni secche</u> : 1 su 15 da Maggio a Settembre e 1 su 30 da Ottobre ad Aprile <u>Cont. Frazione Umida e Indifferenziato</u> : 2 su 7 da Maggio a Settembre e 1 su 7 da Ottobre ad Aprile <u>Cestini Gettacarte</u> : 2 annui	A
Realizzazione e Gestione Isole ecologiche interrate	<u>Francavilla Fontana</u> : N°4; <u>Oria, Latiano e San Michele Salentino</u> : N°2; <u>San Pancrazio Salentino, Torre Santa Susanna</u> : N°1; <u>Ceglie Messapica</u> : N°3; <u>Villa Castelli</u> : N°1	C
Realizzazione e Gestione Centro Raccolta	N 1 Ecocentro per ciascun Comune dell'ATO	C
Tempo impiegato per la sostituzione del contenitore - svuotamento cestini gettacarte	2 giorni lavorativi	B
Richiesta contenitori o spostamento contenitori già presenti	7 giorni lavorativi	B - D
Tempi di riparazione/sostituzione contenitore nel caso in cui non sia pregiudicato il conferimento	5 giorni lavorativi	B - D
Compostaggio Domestico	Consegna composter al 27% delle famiglie residenti nei 9 Comuni.	C

Attività di Sensibilizzazione	All'introduzione del Servizio/ al Mantenimento del Servizio	D
--------------------------------------	---	---

(1) Alla tipologia domestica appartengono i nuclei familiari indipendentemente dalla loro ubicazione (Circuito Urbano o Rurale)

(2) Appartengono a questa categoria le utenze non domestiche (ristoranti, mense, ecc.) produttrici di rifiuti putrescibili e di imballaggi in cartone in quantità mediamente elevate.

(3) Appartengono a questa categoria gli esercizi commerciali, gli uffici ecc, a prescindere dalla loro ubicazione (Urbano o Rurale).

(4) Appartengono a questa categoria le aziende manifatturiere indipendentemente dalla loro ubicazione (Urbano o Rurale).

(5) Per il Comune di Erchie la frequenza di ritiro dalle UTENZE PUBBLICHE E PARTICOLARI è raddoppiata, in conformità al Regolamento Comunale vigente.

ALLEGATO 1. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI SERVIZIO

Per i servizi di raccolta:

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Numero adeguato di contenitori: <ul style="list-style-type: none"> • per i servizi porta a porta: n.1 contenitore per frazione ad utenza; • per i servizi con raccolta stradale: n.1 contenitore per frazione in punti baricentrici di facile accesso 	Numero di contenitori e relativa volumetria in grado di garantire la capienza in relazione alle frequenze di svuotamento
Frequenza di svuotamento	La frequenza di raccolta deve essere giornaliera in tutte le zone del territorio, secondo il calendario consegnato alle utenze e lo schema precedente
Rapporto tra contenitori programmati ed effettivamente svuotati nell'arco della giornata	100%
Tempo di intervento su contenitori tralasciati o non svuotati per causa di forza maggiore	24 ore
Tempo massimo di riparazione/sostituzione contenitore nel caso in cui sia pregiudicato il conferimento	2 gg lavorativi
Tempo massimo di riparazione/sostituzione contenitore nel caso in cui non sia pregiudicato il conferimento	5 gg lavorativi
Igienicità del servizio	Lavaggio interno ed esterno a caldo: Contenitori frazione umida: n.2 int/sett in maggio-settembre; n.1 int/sett in ottobre-aprile Contenitori frazioni secche: n.2 int/mese in maggio-settembre; n.1 int/mese in ottobre-aprile
Richiesta contenitori o di spostamento contenitori già presenti	7 gg lavorativi
Percentuale di rispetto del programma di trattamento igienico dei contenitori nell'arco di un anno, fatti salvi i ritardi dovuti a causa di forza maggiore	90%

Per la pulizia del suolo pubblico si riportano i seguenti livelli di qualità:

INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Percentuale di rispetto del programma di spazzamento nell'arco di un anno	90%
Spazzamento manuale e meccanico	Individuate zone e frequenza di intervento: centro storico: 1 int/g da lun – sab, n.1 int la dom.; zone esterne: n.1 int/g da lun – sab; agro: n.1 int/sett a rotazione; cimiteri: n. 3 int/sett.
Numero di cestini gettacarte	Distribuzione sul territorio nelle piazze e strade maggiormente frequentate da passanti
Frequenza di svuotamento cestini	Ricalca le frequenze delle zone di spazzamento in cui ricadono
Lavaggio strade	maggio, giugno e settembre: n.1 int/sett.; luglio e agosto: 2 int/sett. ottobre – aprile: n.1 int/mese
Raccolta siringhe	Raccolta contestuale all'attività di spazzamento giornaliero e su chiamata