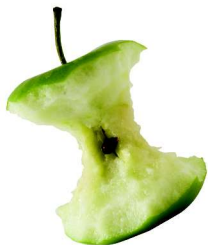




COMUNE DI ACI CASTELLO

CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA



Carta dei Servizi di Igiene Urbana
2017-2024

PREMESSA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono tra i primari obiettivi che si pone AGESP S.p.a. nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

Il mantenimento di elevati standard qualitativi e prestazionali e il continuo sforzo per un ulteriore miglioramento degli stessi sono un impegno di tutta l'organizzazione, così come la visione di rifiuto assimilato ad una risorsa da riutilizzare o recuperare.

Per questo motivo, AGESP S.p.A. pone, quale elemento essenziale del raggiungimento dei propri obiettivi, la collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per creare un sistema di lavoro che si fondi su fiducia, condivisione e ambizioni comuni.

E' in questo contesto che si inserisce la "Carta dei Servizi", la quale vuole essere un "patto" e una occasione di incontro tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione delle caratteristiche e prestazioni dei servizi erogati; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e AGESP S.p.A. e diventando il documento che regola i rapporti tra la Società che eroga il servizio e la Collettività.

La presente Carta dei Servizi è, quindi, un punto di partenza per migliorare i servizi pubblici e il gradimento collettivo degli stessi, nonché, conseguentemente un elemento di:

- *informazione: si comunicano all'Utenza i servizi svolti, i principali obiettivi aziendali, le modalità di esecuzione delle attività;*
- *gestione: diviene strumento di responsabilizzazione per tutti gli operatori coinvolti, spingendo verso il raggiungimento di attesi livelli quantitativi e qualitativi;*

- *confronto: è elemento di confronto con l'utenza e la committenza per verificare l'allineamento tra risultati attesi e conseguiti.*

All'interno del presente documento, di seguito, sono enunciati e contenuti:

1. I principi fondamentali ai quali AGESP S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. La descrizione dei servizi erogati da AGESP S.p.A. e gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Aci Castello con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi di igiene urbana e i livelli di qualità, specifici e generali, che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

L'Azienda Agesp S.p.A si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana nel Comune di Aci Castello in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di Appalto tra il Comune di Aci Castello e la Ditta Agesp Spa e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per conoscere il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire anche con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dal presente elaborato in attesa dell'aggiornamento periodico dello stesso.

1.2 Dove trovarla

La Carta dei servizi può essere consultata on-line sia sul sito del Comune di Aci Castello: www.comune.acicastello.ct.it e www.acicastellodifferenzia.it oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A di Castellammare del Golfo www.agespspa.it

In alternativa, i cittadini possono prendere visione di tale documento anche presso gli uffici Comunali di Aci Castello, siti in Via Firenze n. 118 a Cannizzaro.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra i cittadini e l'Azienda Agesp S.p.A sono basati su principi di:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità

AGESP S.p.A. garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e assicura parità di trattamento a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

Garantisce, inoltre, di recepire le eventuali iniziative e indicazioni promosse dal Comune per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, AGESP S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il Contratto d'Appalto stipulato con il Comune e in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla normativa, dagli obblighi contrattuali e dagli accordi sindacali ad ogni livello.

2.2 Continuità e regolarità

AGESP S.p.A. eroga, in condizioni normali, il servizio in modo continuo e regolare. In caso di eventuali eventi capaci di ledere la continuità e regolarità del servizio (ad esempio eventi naturali, cause di forza maggiore, scioperi, etc.) si opererà al fine di ridurre al massimo i disservizi connessi, anche tramite opportuna informazione all'Utenza e tramite rimodulazioni straordinarie del servizio.

2.3 Rispetto delle Normative

AGESP S.p.A. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'AGESP garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.4 Tutela dell'Ambiente

L'AGESP 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 delle attività svolte.

Avendo quale obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute collettiva, AGESP S.p.A. pone particolare impegno nell'erogazione e organizzazione del sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti, dando la priorità al recupero e/o al riciclaggio di materia rispetto alla possibilità di smaltimento in discarica.

I predetti obiettivi sono inoltre perseguiti tramite interventi di risparmio e tutela delle risorse naturali e dell'inquinamento generalmente connesso al servizio, anche tramite l'impiego di mezzi a ridotto inquinamento.

2.5 Riduzione dei rifiuti

L'AGESP S.p.A. si impegna, in particolare, a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.6 Partecipazione

AGESP S.p.A. favorisce la partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, facendosi carico di informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale.

L'AGESP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con gli utenti un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.7 Efficienza ed efficacia

AGESP S.p.A., anche nell'ambito del perseguimento della propria Politica Aziendale, ricerca il miglioramento continuo dei servizi e la massimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, sia in termini di qualità del servizio che in termini di performance ambientali. In ogni caso, fine ultimo è il soddisfacimento delle esigenze e requisiti del Comune e dell'Utente.

2.8 Chiarezza e trasparenza

AGESP S.p.A. garantisce la chiarezza dei documenti e delle indicazioni fornite all'Utenza, nonché trasparenza nelle proprie azioni.

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

SEZIONE III - TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, il Comune di Aci Castello e l'Agesp spa mettono a disposizione i seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
Uffici	Comune di Aci Castello: Via Firenze 118 - Cannizzaro	Martedì : dalle 16.00 alle 18.00 Giovedì: dalle 09.00 alle 13.00
Contatti telefonici	Numeri di telefono: 095-7373511	Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e il martedì dalle 16.00 alle 18.00 Servizio reso tramite l'ufficio ecologia del Comune di Aci Castello che, ove opportuno, metterà in contatto diretto l'utente con un responsabile dell'Agesp spa
Siti internet Pubblicazione modulistica per accesso a particolari servizi Pubblicazione avvisi su modifiche dei servizi Pubblicazione dati raccolta differenziata	www.acicastellodifferenzia.it www.comune.acicastello.ct.it	I contenuti vengono aggiornati e verificati almeno ogni 30 giorni.
Indirizzi pec	protocollo@pec.comune.acicastello.ct.it agespspa@pec.agespspa.it	Tempo di risposta alle pec: entro 10 gg.
Indirizzi e-mail	protocollo@comune.acicastello.ct.it info@agespspa.it	Tempo di risposta alle e_mail: entro 10 gg.

Social Network	Facebook: Aci Castello Differenzia Twitter: AciCastelloRD	Tempo di risposta alle e_mail: entro 10 gg.
----------------	--	--

3.2 Reclami

L'utente può segnalare le violazioni dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'AGESP S.p.A. e/o al Comune di Aci Castello.

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami scritti consegnandoli presso gli uffici comunali o a mezzo posta, e-mail e pec ai recapiti indicati al paragrafo 3.1.

L'utente può esprimere il reclamo verbale, per telefono o di persona. Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, l'AGESP S.p.A. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Nella risposta scritta l'AGESP S.p.A si impegna ad indicare all'utente, non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

3.3 Difformità dei servizi

Non trattandosi di concessione di servizi pubblici ma di contratto d'appalto, non sono previsti risarcimenti e/o rimborsi diretti all'utenza da parte di Agesp spa in caso di inadempienze o disservizi.

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata accertata dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, in conformità al contratto d'appalto, il Comune applicherà le sanzioni e/o le penali previste e Agesp Spa, in ogni caso, porrà in essere tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili al fine di recuperare il servizio non reso o irregolarmente prestato, entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

3.4 Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'AGESP S.p.A con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Si riporta qui di seguito elenco delle principali associazioni di categoria della provincia di Catania, ai quali l'utente può rivolgersi, per la tutela dei propri diritti:

- *Associazione Adiconsum Associazione tutela e difesa dei consumatori sita in Via Imperia, 12, 95128, Catania - www.adiconsum.it - email: catania@adiconsum.it*
- *Federconsumatori - sita in Via Crociferi, 40, 95124, Catania - Tel: 095.7158681- email: federconsumatori.ct@gmail.com - www.federconsumatori.it*
- *Codacons Sicilia - via Coviello 4 - 95128 Catania - tel: 095.2180387 - info@codaconssicilia.it.*
- *Confconsumatori Sicilia - Viale Libertà 221 - 95129 Catania - tel: 095.2500426 - confconsumatorisicilia@hotmail.com.*

Per ottenere maggiori informazioni per quanto riguarda le associazioni di consumatori presenti in Sicilia, è possibile visitare il sito ufficiale della Regione Sicilia, all'indirizzo: www.ioconsumatore.eu.

SEZIONE IV - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

4.1 L'Azienda

Si riportano di seguito i principali dati riguardanti l'Azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di Aci Castello:

Ragione sociale	Agesp S.p.A.
Sede Legale	Via Enna, 1 91014 Castellammare del Golfo (Tp)
Oggetto Sociale	Servizi ambientali
Telefono:	0924 - 31724
Telefax:	0924 - 32998 - 30524
Principali iscrizioni:	C.C.I.A.A. Trapani n° 56488 Reg. Soc. Tribunale di Trapani n° 2845 Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti Attività di smaltimento rifiuti PA 0506 Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° TP/8603337/K
Codice fiscale:	00197340821
Partita I.V.A.:	00389000811

La Agesp S.p.A opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana.

La Società svolge la propria attività con particolare riguardo ai servizi di raccolta e trasporto rifiuti, raccolta differenziata, gestione di Centri di Raccolta Rifiuti e stazioni di trasferimento, nonché bonifiche di siti e beni contenenti amianto. Nei comuni dove gestisce il servizio di igiene urbana ha raggiunto importanti obiettivi in termini di percentuali di raccolta differenziata superando anche l'80% in alcuni Comuni.

La crescente domanda di servizi ambientali e le innumerevoli opportunità offerte dal settore, hanno permesso alla Agesp s.p.a. di incrementare le proprie attività, aggiornandosi sempre e utilizzando le tecnologie più avanzate.

La Agesp s.p.a. svolge attualmente le proprie attività principalmente nell'ambito della Regione Sicilia ma, da qualche anno, è anche presente in altre Regioni come ad esempio Emilia Romagna, Liguria, Sardegna e Lombardia.

Ampiezza dei servizi offerti, esperienza pluriennale e affidabilità delle prestazioni fanno di Agesp il partner ideale di molti Enti Pubblici e privati per la risoluzione di qualsiasi problematica nel campo della gestione dei servizi ambientali.

Le innumerevoli esperienze maturate in questi anni da Agesp, in diversi contesti, le consentono di progettare e offrire una gamma di servizi molto ampia, proponendo le modalità operative che più si adattano alle specifiche caratteristiche dei Comuni serviti.

Agesp, negli ultimi anni, per poter competere in maniera più incisiva sul mercato, ha stretto partnership con importanti gruppi nazionali del settore, divenendo una delle aziende leader in campo ambientale all'interno del territorio siciliano, nonché un valido player in ambito nazionale.

4.2 Le abilitazioni e certificazioni di Agesp:

ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DELLE IMPRESE CHE EFFETTUANO LA GESTIONE DEI RIFIUTI.

Categoria 1 Classe A: raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore o uguale a 500.000 abitanti;

Categoria 4 Classe A: raccolta e trasporto di rifiuti speciali per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate;

Categoria 5 Classe C: raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore a 60.000 tonnellate;

Categoria 8 classe E: intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi;

Categoria 9 classe D: bonifica di siti;

Categoria 10B classe E: attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti (pannelli, coppelle, carte e cartoni, tessuti, materiali spruzzati, stucchi, smalti, bitumi, colle, guarnizioni, altri materiali isolanti), contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto;

ABILITAZIONI AI SENSI DELLA LEGGE 46/90.

Abilitazione all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'Art. 1 della legge n.46/1990 e per le lettere a,b,c,d,e,f,g.

ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI PULIZIA AI SENSI DEL D.M. 274/1997 FASCIA F (fino ad €.2.065.827,60)

SISTEMA DI QUALITA' ISO 9001:2008;

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001-2004;

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI OHSAS 18001:2007;

SISTEMA AZIENDALE CONFORME ALLA DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE DELLE SOCIETA' E DELLE ASSOCIAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001;

ISCRIZIONE DEFINITIVA ILLIMITATA ALL'ALBO NAZIONALE TRASPORTATORI IN CONTO TERZI (Rilasciata dal Ministero dei Trasporti);

ISCRIZIONE WHITE LIST PREFETTURA DI TRAPANI;

ATTRIBUZIONE RATING DI LEGALITA': ★★++.

SEZIONE V - SERVIZI DI IGIENE URBANA

5.1 Modalità svolgimento servizio

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio di igiene urbana sono stabilite nel "Contratto d'Appalto" sottoscritto tra il Comune e l'Agesp S.p.A, aggiudicataria del servizio per aver vinto gara pubblica di appalto.

Il Contratto d'Appalto è stato firmato nell'anno 2017 ed ha durata di 7 anni. Il testo integrale è disponibile sul sito www.comune.acicastello.ct.it al link: http://www.comune.acicastello.ct.it/Repository/Acicastello/Upload/2017/id_21164/Contratto_AGESP.pdf

L'Agesp fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo (almeno 5 giorni prima) e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione che della ripresa del servizio specificando le modalità e i tempi di recupero.

5.2 Elenco servizi

Si riporta qui di seguito l'elenco dei servizi ed attività gestiti dall'Agesp:

- a. Servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Carta e Cartone**;
- b. Servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Imballaggi in Plastica**;
- c. Servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Imballaggi in Vetro**;
- d. Servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Imballaggi in Alluminio**;
- e. Servizio di raccolta differenziata porta a porta dei **rifiuti biodegradabili da cucine e mense (Organico)**;
- f. Servizio di raccolta differenziata porta a porta dei rifiuti solidi urbani **indifferenziabili (RUR - rifiuto urbano residuo)**;
- g. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche

degli **Imballaggi in carta e cartone**;

- h. Servizio per il conferimento diretto di rifiuti differenziati presso le cosiddette **"Isole ecologiche mobili"**, posizionate nel territorio di Aci Castello;
- i. Servizio di raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi da contenitori stradali;
- j. Servizio di **raccolta a domicilio a chiamata**, dei rifiuti differenziati di diversa tipologia (legno, plastica, scarti vegetali, metalli, ingombranti misti, elettrodomestici, ecc.)
- k. Servizio di **diserbo** meccanizzato e manuale
- l. Servizio di **spazzamento** meccanizzato e manuale;
- m. **Lavaggio e disinfezione** strade;
- n. Fornitura, installazione e svuotamento **contenitori e cestini**;
- o. Servizi di **disinfestazione e derattizzazione** del territorio;
- p. Servizio di pulizia delle **caditoie stradali** e delle fontanelle pubbliche (autunno inverno);
- q. Servizio di **pulizia spiagge** (primavera estate).

5.2.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA "CARTA e CARTONE"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni

gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

Non è ammesso l'uso di sacchi di plastica.

Frequenza

Per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) la frequenza di raccolta prevista per la raccolta differenziata di rifiuti di carta e cartone è di una volta alla settimana.

Per le sole utenze non domestiche, viene effettuato anche un servizio dedicato per la raccolta di imballaggi in cartone con frequenza 1 volta a settimana.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi.

Attrezzature fornite alle utenze

A tutte le utenze viene fornito idoneo contenitore di colore blu, provvisto di codice identificativo:

30 lt per utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici;

120 - 240 lt per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici;

1100 lt per grandi condomini e utenze non domestiche grandi produttrici.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuate dall'Agesp di concerto col Comune.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Aci Castello.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA "IMBALLAGGI IN PLASTICA"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

Frequenza

Per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) la frequenza di raccolta prevista è di una volta alla settimana.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Attrezzature fornite alle utenze

Alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche piccole produttrici vengono forniti 52 sacchi/anno di colore giallo da 110 lt.

Appositi contenitori di colore giallo provvisti di codice identificativo vengono forniti alle utenze non domestiche e ai condomini secondo quanto sotto specificato:

240 lt per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici;

1100 lt per per grandi condomini e utenze non domestiche grandi produttrici.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuate dall'Agesp di concerto col Comune.

I contenitori e i sacchi saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Aci Castello.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore o nel sacco verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA "IMBALLAGGI IN VETRO"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

Non è ammesso l'uso di sacchi.

Frequenza

Per tutte le utenze domestiche, la frequenza di raccolta prevista è di una volta alla settimana con esclusione dell'ultima settimana del mese in cui il servizio è sostituito da quello di raccolta degli imballaggi in alluminio.

Per tutte le utenze non domestiche, la frequenza di raccolta prevista è di due volte alla settimana con esclusione dell'ultima settimana del mese in cui uno dei due servizi è sostituito da quello di raccolta degli imballaggi in alluminio.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Attrezzature fornite alle utenze

A tutte le utenze viene fornito idoneo contenitore di colore verde, provvisto di codice identificativo:

30 lt per utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici;

120 - 240 lt per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici;

1100 lt per grandi condomini e utenze non domestiche grandi produttrici.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuate dall'Agesp di concerto col Comune.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Aci Castello.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA "IMBALLAGGI IN ALLUMINIO"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

Non è ammesso l'uso di sacchi.

Frequenza

Per tutte le utenze la frequenza di raccolta prevista è di una volta al mese (ultima settimana).

Per tutte le utenze è attivo anche il servizio di raccolta domiciliare su chiamata che verrà prestato entro i successivi due giorni lavorativi.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Attrezzature fornite alle utenze

Le utenze sono tenute a utilizzare per il servizio porta a porta i contenitori verdi forniti anche per il vetro.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA "ORGANICO"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

È obbligatorio l'uso di sacchi biodegradabili.

Frequenza

Per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) la frequenza di raccolta prevista è di tre volte alla settimana.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Attrezzature fornite alle utenze

A tutte le utenze viene fornito idoneo contenitore di colore marrone, provvisto di codice identificativo:

25 lt per utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici;

120 - 240 lt per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici;

1100 lt per per grandi condomini e utenze non domestiche grandi produttrici.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuate dall'Agesp di concerto col Comune.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Aci Castello.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.5 RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RUR)"

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali e stagionali (lidi e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

È obbligatorio l'uso di sacchi.

Frequenza

Per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) la frequenza di raccolta prevista è di una volta alla settimana.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Attrezzature fornite alle utenze

A tutte le utenze viene fornito idoneo contenitore di colore grigio, provvisto di codice identificativo e tag:

30 lt per utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici;

120 - 240 lt per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici;

1100 lt per grandi condomini e utenze non domestiche grandi produttrici.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuate dall'Agesp di concerto col Comune.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Aci Castello.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

5.2.6 SERVIZIO DI ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

Le isole ecologiche sono aree attrezzate e presidiate da un operatore della Ditta Agesp dove è possibile conferire direttamente i rifiuti differenziati in carta e cartone, gli imballaggi in plastica, l'organico, gli imballaggi in vetro, gli imballaggi in alluminio e il rifiuto indifferenziabile, secondo i calendari e gli orari stabiliti dal Comune con apposita ordinanza.

Il servizio è accessibile a tutte le utenze iscritte negli elenchi della TARI che, quando andranno a conferire il proprio rifiuto in maniera differenziata, saranno assistite da un operatore che controllerà tutte le operazioni.

Frequenza

Il servizio di Isole ecologiche mobili è previsto dal lunedì al sabato per 4 ore antimeridiane e 2 ore pomeridiane sia ad Aci Castello centro che nelle tre frazioni.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Ulteriori prescrizioni

Gli utenti per conferire direttamente all'isola ecologica i rifiuti indifferenziabili devono esibire la ricevuta di consegna dei contenitori o altro documento equivalente.

5.2.7 SERVIZIO DI RACCOLTA RUP: FARMACI SCADUTI - PILE ESAUSTE - T e/o F - SIRINGHE ABBANDONATE

All'interno del territorio Comunale di Aci Castello sono dislocati dei contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi: farmaci scaduti, pile esauste e contenitori contrassegnati con la lettera "T" e/o "F" (tossici o infiammabili).

I contenitori dislocati sono almeno:

5 per i farmaci

10 per le pile

10 per T e/o F

Frequenza

Lo svuotamento avviene con frequenza minima mensile.

Le siringhe abbandonate sono immediatamente raccolte, trasportate e smaltite direttamente dall'Agesp.

Ulteriori prescrizioni

In caso di anticipato riempimento dei contenitori non è consentito abbandonare i rifiuti fuori dagli stessi: gli utenti dovranno segnalare il riempimento all'ufficio ecologia del Comune.

5.2.8 RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI A DOMICILIO A CHIAMATA

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- rifiuti ingombranti in materiale misto

- rifiuti e imballaggi in legno (mobili)
- plastica non da imballaggi
- metalli
- scarti vegetali
- inerti (solo utenze domestiche)
- copertoni (solo utenze domestiche)
- apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.): frigoriferi, condizionatori, congelatori e surgelatori, televisori e monitor, computers, lavatrici, lavastoviglie, scaldabagni, prodotti hi-tech, piccoli elettrodomestici.

Utenze

In generale sia utenze domestiche che non domestiche

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale in base alla tipologia di rifiuto.

Frequenza

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale in base alla tipologia di rifiuto.

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Modalità di raccolta

Domiciliare con raccolta all'esterno delle abitazioni, previa prenotazione telefonica ai numeri 320-4339689 e 320-4339692.

5.2.9 SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Modalità di esecuzione

Lo spazzamento delle strade, manuale e/o meccanizzato, comprende:

- la raccolta differenziata di qualsiasi rifiuto e detrito, prodotto dagli utenti o dagli agenti naturali: cartacce, terriccio, foglie, siringhe, escrementi di animali, etc.
- lo svuotamento dei cestini "porta rifiuti" (c.d. contenitori gettacarte), e la sostituzione dei sacchetti interni;
- la raccolta dei rifiuti abbandonati a terra in prossimità dei cestini portarifiuti;
- la pulizia dei marciapiedi da muro a muro.

Di norma lo spazzamento (sia manuale che meccanizzato) ha inizio alle ore 06.00 e termina alle ore 12.00.

In caso di guasto dei mezzi meccanici è consentito il recupero in orario pomeridiano.

Lo spazzamento meccanizzato prevede l'uso del soffiatore.

Frequenza

Il servizio di spazzamento meccanico e/o manuale viene effettuato nell'intero territorio di Aci Castello nelle strade e piazze elencate nell'apposito programma di spazzamento pubblicato sui siti internet indicati alla sezione III.

Per le strade non incluse in elenco, il servizio di spazzamento viene effettuato quale completamento del servizio di scerbatura.

Servizio "avviso agli utenti"

Il Servizio attivabile da tutti gli utenti che ne facciano richiesta consiste nell'invio di un messaggio "pro memoria" dei divieti di sosta temporanei eventualmente istituiti dall'Amministrazione Comunale per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio di spazzamento meccanizzato.

5.2.10 DISERBO MANUALE E MECCANIZZATO

Modalità di esecuzione

Il diserbo manuale e/o meccanizzato, consiste nell'estirpazione o taglio delle essenze vegetali spontanee presenti lungo le strade e le piazze.

Di norma il diserbo (sia manuale che meccanizzato) ha inizio alle ore 06.00 e termina alle ore 12.00.

Frequenza

La frequenza degli interventi previsti è riportata nell'apposito programma di scerbatura pubblicato sui siti internet indicati alla sezione III.

Per le strade non incluse in elenco, il servizio di diserbo viene effettuato quale completamento del servizio di spazzamento.

5.2.11 LAVAGGIO E DISINFEZIONE STRADE E PIAZZE

Modalità di esecuzione

Il lavaggio delle strade viene effettuato con autobotte utilizzando disinfettanti registrati al Ministero della Salute.

Di norma i servizi di lavaggio hanno inizio alle ore 06.00 e terminano alle ore 12.00.

Frequenza

La frequenza dei servizi e l'elenco delle strade interessate dagli interventi è riportata nell'apposito programma di lavaggio pubblicato sui siti internet indicati alla sezione III.

5.2.12 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Servizi di Disinfestazione

Il servizio prevede interventi mirati contro le larve e/o zanzare adulte, e/o mosche e/o blatte e/o contro ogni altro tipo di artropodi.

Il servizio viene prestato con l'uso di nebulizzatori montati su mezzo o trasportati a spalla.

I programmi dei servizi di disinfestazione, i prodotti utilizzati e il responsabile del trattamento sono indicati negli appositi avvisi pubblicati sui siti internet indicati alla sezione III.

I servizi di norma vengono effettuati mensilmente dalle ore 24.00 alle ore 06.00, da marzo a ottobre, fino a 20 servizi annui.

Servizi di derattizzazione

Gli interventi di derattizzazione vengono eseguiti a mezzo di "erogatori esche rodenticide" distribuiti sul territorio nei punti di maggiore interesse, commisurati alla densità della popolazione murina, assicurando fino a 200 postazioni.

I siti di collocazione degli erogatori, i prodotti utilizzati e il responsabile del trattamento sono indicati negli appositi avvisi pubblicati sui siti internet indicati alla sezione III.

Tutti gli erogatori esche rodenticide sono segnalati e identificati in maniera univoca con un cartello.

Il servizio di monitoraggio degli erogatori e delle esche in essi contenute viene effettuato con frequenza minima mensile. Agesp provvede a sostituire le esche che dovessero risultare mancanti.

Si prevedono 12 interventi all'anno.

5.2.13 SERVIZIO DI PULIZIA CADITOIE STRADALI

Il servizio consiste nella pulizia del pozzetto sottostante le caditoie stradali, con eliminazione del terriccio e dei rifiuti eventualmente accumulati, al fine di garantire il regolare deflusso delle acque meteoriche.

Ogni anno, prima dell'inizio della stagione autunnale, a fine estate, verrà effettuato un primo intervento di pulizia di tutte le caditoie presenti sul territorio al fine di assicurarne il regolare funzionamento alle prime piogge.

Fermo restando il costante monitoraggio delle caditoie presenti, in particolare a seguito o in previsione di piogge intense e durature, al fine di assicurare il regolare funzionamento delle stesse, sono previsti fino ad ulteriori tre servizi annui di pulizia.

Le zone di intervento sono specificate nell'apposito programma pubblicato sui siti internet indicati alla sezione III.

5.2.14 SERVIZIO DI PULIZIA SPIAGGE

Il servizio prevede due tipologie di intervento da effettuarsi su tutte le aree delle spiagge libere:

- Un intervento di natura straordinaria da effettuarsi prima dell'inizio della stagione balneare (come annualmente determinata con apposito Decreto Regionale), che comporta sia l'estirpazione della vegetazione spontanea che la rimozione di rifiuti.
- Servizi di pulizia ordinaria delle spiagge libere durante tutta la stagione balneare, solitamente da aprile a ottobre,

Le zone di intervento sono specificate nell'apposito programma pubblicato sui siti internet indicati alla sezione III.

SEZIONE VI - STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio sono definiti da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e le caratteristiche.

I principali standard di qualità del servizio, stabiliti contrattualmente, sono:

- RD $\geq$ al 65%, con recupero di materia $\geq$ al 50%. Inoltre Agesp spa assicura il mantenimento o il miglioramento degli obiettivi di raccolta differenziata raggiunti.
- riduzione dei rifiuti solidi urbani indifferenziati (RI) conferiti per lo smaltimento in discarica;
- entro il 31.03.2018, i quantitativi dei rifiuti urbani biodegradabili in discarica (RUB) dovranno conseguire un valore $\leq$ 81 Kg/anno per abitante.

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Agesp Spa, considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del utente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti, Agesp Spa, svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei utenti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami).

SEZIONE VII - COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, Agesp può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale di igiene urbana per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti" approvato con delibera del consiglio comunale n. 71 del 02.07.2015
- osservare le disposizioni contenute nell' ordinanza sindacale n.117/2017 per il conferimento dei rifiuti;
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- aver cura di non scambiare i propri contenitori con quelli altrui, per evitare che il codice identificativo personale sia riconducibile a comportamenti di altri soggetti con le conseguenze del caso;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare agli enti deputati eventuali cambi di residenza;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

Tra i propri compiti, Agesp controlla la correttezza del conferimento e ne dà segnalazione agli utenti con appositi mezzi (ad esempio, con un adesivo applicato al contenitore).

7.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi

In tutti i casi in cui si riscontrino degli errori o dei comportamenti scorretti in fase di conferimento commessi dagli utenti, i ns. operatori provvedono a segnalare le anomalie riscontrate a mezzo di apposito adesivo con una scritta, in grado di chiarire le irregolarità riscontrate.

L'Agesp spa fornisce ogni collaborazione con gli organi di controllo deputati all'accertamento e sanzionamento delle irregolarità dei conferimenti dei rifiuti e dell'evasione tributaria.

7.2 Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'utenza

Tenuto conto della responsabilità assunta contrattualmente da Agesp spa per il raggiungimento degli obiettivi quantitativi indicati nella sezione V, la stessa ditta realizza una serie di iniziative per la comunicazione, informazione e sensibilizzazione degli utenti del servizio che in sintesi prevedono:

ANNO 1: CAMPAGNA ISTITUZIONALE PER DIFFUSIONE E PROMOZIONE DEL NUOVO PROGETTO

Sito internet e social network

Campagne nelle scuole

ANNO 2 E 3: CAMPAGNA SULLA RIDUZIONE RIFIUTI

Iniziativa ecoristoratori

Promozione compostaggio domestico

Iniziativa ecofeste

Campagne nelle scuole

Campagna informativa specifica per le utenze non domestiche

ANNO 4: CAMPAGNA SULLA QUALITA' DELLE RACCOLTE

Natale Sostenibile con le scuole

Anno 5: CAMPAGNA DI INCENTIVO ALL'UTILIZZO DEI PANNOLINI LAVABILI

Anno 6: CAMPAGNA PER LA PROMOZIONE DELL'ECOCENTRO

Anno 7: WORKSHOP E RISULTATI

SEZIONE VIII - VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DIFFUSIONE

La Carta sarà aggiornata ogni qualvolta si renda necessario anche sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'articolo "Informazione agli utenti".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad esempio a eventi naturali eccezionali.

La carta e i suoi aggiornamenti saranno trasmessi da Agesp spa alle principali associazioni dei consumatori, anche al fine di ricevere suggerimenti e proposte migliorative.