



Carta dei servizi

Carta dei servizi di igiene urbana e raccolte differenziate nel
Comune di **AVETRANA**

DECALOGO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI

1. **Fai finta che i sacchetti di plastica non esistano: quando fai acquisti usa le borse di carta, cotone, iuta, biodegradabili o comunque riutilizzabili**
2. **Evita l'acquisto di prodotti usa e getta, prediligendo quelli che durano a lungo e che possono essere, nell'eventualità, facilmente riparati**
3. **Scegli, se possibile, prodotti sfusi o con imballaggi poco voluminosi e costituiti da un solo materiale così da facilitarne le operazioni di differenziazione**
4. **Impara a cucinare anche con gli avanzi dei cibi: esistono tantissime gustose ricette che ti aiutano a riutilizzare al meglio gli alimenti e a evitare che vadano a finire nell'immondizia**
5. **Se indumenti o giocattoli non ti piacciono più, regalali a qualcun altro: quello che per noi è uno scarto, per un'altra persona può diventare una preziosa risorsa**
6. **Compra mobili o vestiario nei negozi o mercati dell'usato: i mercatini e i siti web dedicati offrono molta scelta e qualità dei prodotti**
7. **Per conservare i cibi, usa i contenitori di vetro e non l'alluminio: inquina, e per la sua produzione lo spreco di energia è enorme**
8. **Farmaci scaduti e pile esauste vanno smaltite in modo adeguato e non gettate nell'indifferenziata**
9. **Prima di gettar via un computer o un telefonino, verifica che non si possa riparare o che non esistano pezzi di ricambio**
10. **Fai la raccolta differenziata dei rifiuti organici, utilizzando esclusivamente buste compostabili**



Che cos'è la carta dei servizi?

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

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



Indice

Decalogo per la riduzione dei rifiuti Premessa

SEZIONE I: INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

1.2 Presentazione del Gestore

1.3 Validità della carta dei servizi

SEZIONE II: I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

2.2 Imparzialità di trattamento

2.3 Partecipazione

2.4 Continuità

2.5 Efficienza ed efficacia

2.6 Cortesia

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

2.9 Privacy

SEZIONE III: MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Introduzione

3.1 Servizio di raccolta porta a porta

3.2 Raccolte domiciliari su richiesta

3.3 Servizio di spazzamento

3.3.1 manuale

3.3.2 meccanizzato

3.4 Altri servizi



SEZIONE IV - TUTELA DELL'AMBIENTE

SEZIONE V - QUALITÀ DEL SERVIZIO

SEZIONE VI - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

SEZIONE VII - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

SEZIONE VIII - TUTELA DEL CLIENTE

ALLEGATI

Modulo segnalazioni

PREMESSA

La Carta dei Servizi di igiene urbana è il documento attraverso il quale la Universal Service Srl in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con l'Amministrazione Comunale (AC) di AVETRANA quale soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- 1. la convenzione di servizio stipulata tra AC e Universal Service, ovvero il contratto che definisce gli obblighi e i diritti delle parti;**
- 2. il disciplinare tecnico/offerta tecnica del servizio di gestione rifiuti, ovvero il documento in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'AC e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi all' Offerta Tecnica redatta dal gestore dei servizi.**



SEZIONE I – INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Universal Service, ai sensi della normativa regionale e conformemente a quanto stabilito dalla convenzione di servizio, elabora la Carta dei Servizi sulla base delle indicazioni fornite dall'AC, tenendo conto di quanto definito nel contratto di servizio e atti allegati, sottoscritta con l'AC.

La Carta dei Servizi definisce:

- i rapporti tra Universal Service e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nel Comune di AVETRANA sulla base di principi generali comuni a tutto il territorio regionale. La normativa primaria su cui essa si basa è:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto legislativo n. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente"
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità"

1.2 Informazione su Universal Service S.r.l. e definizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

a) L'Azienda

La Universal Service Srl è una società che offre servizi ecologici e ambientale rivolti ad Aziende Private ed Enti Pubblici.

L'azienda può contare su uno staff altamente specializzato ed esperto a livello sia dirigenziale sia operativo, che le permette di affrontare le esigenze del mercato con professionalità e garanzia dei risultati.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presenta carta, Universal Service si occupa delle seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata
- raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata
- spazzamento manuale e meccanizzato delle strade e delle piazze pubbliche
- la rimozione dei rifiuti, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico, o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua
- la raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali
- la raccolta distinta dei rifiuti urbani pericolosi
- il trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento
- gestione del centro comunale di raccolta
- attività di comunicazione e informazione
- servizi complementari



1.3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione biennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'AC, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà resa disponibile in forma digitale sul sito internet del Comune di AVETRANA (www.comune.avetrana.ta.it) *al fine di combattere il volantinaggio selvaggio*, ed il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alle prestazioni dei servizi. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale,



corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. n. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme

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

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

2.4 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.5 Efficienza del servizio

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).

SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Introduzione

Universal Service espleta il servizio di raccolta RSU e il servizio di igiene urbana come di seguito brevemente descritto e così suddiviso:

3.1 Servizio di raccolta porta a porta

3.2 Raccolte domiciliari su richiesta

3.3 Servizio di spazzamento

3.3.1 manuale

3.3.2 meccanizzato

3.4 Altri servizi

3.1 Servizio di raccolta porta a porta

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- **Organico,**
- **Vetro,**
- **Carta e cartone,**
- **Plastica**
- **Metalli/alluminio,**
- **Secco non riciclabile**

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato.



ORGANICO SI



SCARTIALIMENTARI



FONDIDI CAFFÈ



BUSTINE DI TÈ



GUSCID'UOVO



POTATURE DI PIANTE



FIORI RECISI O APPASSITI



FOGLIE SECCHÉ



TRUCIOLI DI LEGNO



CENERI SPENTE
DI CAMINETTI



AVANZI DI CARNE
E PESCE, SALUMI E
FORMAGGI



CARTA NON PAIATA, FAZZOLETTI
E TOVAGLIOLI SPORCHI SOLO DI
RESIDUI ORGANICI



STOVIGLIE
COMPUS T ABILI

ORGANICO **NO**



PANNOLINI
(nel secco residuo)



LETTIERE SINTETICHE
(nel secco residuo)



MOZZICONI
(nel secco residuo)



CARIA OLEATA
(nel secco residuo)



OLIO VEGETALE
(raccolta olio)



**SACCHETTI
ASPIRAPOLVERE**
(nel secco residuo)



**FAZZOLETTI PER IL NASO
E CARTA ASSORBENTE**
(nel secco residuo)



COSMETICI
(nel secco residuo)



COTTON FIOC
(nel secco residuo)



MEDICINALI SCADUTI
(nei medicinali)



FIORI FINTI
(nel secco residuo)



LIQUIDI DI OGNI TIPO



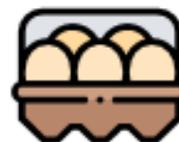
CARTA e CARTONE **SI**



SCATOLE INCARTONE



CARTONE DELLA PIZZA
PULITO



CARTONE DELLE UOVA



POST-IT



CARTONIPERBEVANDE



BUSTA DI CARTA



BIGLIETTI DEL TRENO



SCATOLA PASTA



GIORNALI E RIVISTE



GRATTA E VINCI



VASSOIO PASTICCERIA



VOLANTINI PUBBLICITARI



CARTA e CARTONE **NO**



SCONTRINI
(nel secco residuo)



CARTA OLEATA
(nel secco residuo)



FAZZOLETTI E CARTA ASSORBENTE
(nel secco residuo)



CARTA GOMMATATA
(nel secco residuo)



FOTOGRAFIE
(nel secco residuo)



CARTA COPIATIVA
(nel secco residuo)



CARTA DELLE CARMELLE
(nella plastica)



CARTA DA CUCINA
(nel secco residuo)



CARTA VETRATA
(nel secco residuo)



CARTA DA PARATI
(nel secco residuo)



CARTA STAGNOLA
(nei metalli)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)

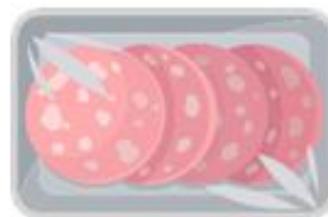
PLASTICA SI



FLACONE DETERSIVO



BOTTIGLIA DI ACQUA
MINERALE



VASCHE TTE AFFETTATI



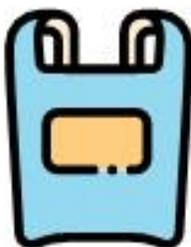
PIATTI E BICCHIERI
MONOUSO



VASCHE TTE POLISTIROLO



FOGLI DI ALLUMINIO



SHOPPER



SACCHETTO MERENDINA



SACCHETTO SPAGHETTI



TAPPI DI PLASTICA



VASETTI YOGURT



SACCHETTI FREEZER

PLASTICA NO



GIOCATTOLI
(ingombranti)



PENNE
(nel secco residuo)



POSATE DI PLASTICA
(nel secco residuo)



SEDIE
(ingombranti)



CD E DVD
(nel secco residuo)



SIRINGHE
(nel secco residuo)



SPAZZOLINO
(nel secco residuo)



GUANTI IN GOMMA
(nel secco residuo)



ELASTICI
(nel secco residuo)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



PALLONE
(nel secco residuo)



TASTIERA E MOUSE
(RAEE)

METALLI e ALLUMINIO **SI**



BORRACCIA



SCATOLETTE DEL TONNO



BLISTER PRIVIDI
MEDICINE



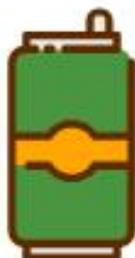
CARTA STAGNOLA



VASCHEE IN ALLUMINIO



SACCHETTI IN ALLUMINIO



LATTINE



SCATOLE METALLICHE



TAPPI IN METALLO



METALLI e ALLUMINIO **NO**



GIOCATTOLI
(ingombranti)



PENNE
(nel secco residuo)



POSATE DI PLASTICA
(nel secco residuo)



SEDIE
(ingombranti)



CD E DVD
(nel secco residuo)



SIRINGHE
(nel secco residuo)



SPAZZOLINO
(nel secco residuo)



GUANTI IN GOMMA
(nel secco residuo)



ELASTICI
(nel secco residuo)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



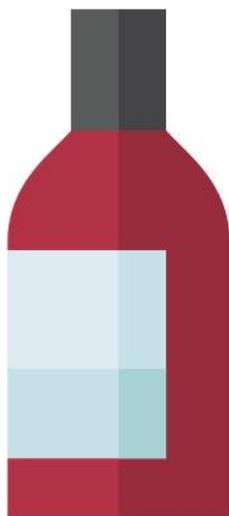
PALLONE
(nel secco residuo)



TASTIERA E MOUSE
(RAEE)



VETRO SI



BOTTIGLIE DI VETRO
PER ALIMENTI



FLACONI
PER ALIMENTI



BOCCETTE PER PROFUMO



BARATTOLI DI VETRO
(senza tappo)



DAMIGIANA
(senza involucro esterno)



BOTTIGLIE

VETRO NO



LAMPADINE
(RAEE)



OGGETTI IN CERAMICA VETRO
(nel secco residuo)



CRISTALLO
(nel secco residuo)



LASTRE DI VETRO
(ingombranti)



SPECCHI
(nel secco residuo)



PIROFILE
(nel secco residuo)



NEON
(RAEE)



**OCCHIALI DA VISTA
O DA SOLE**
(nel secco residuo)



**FIALETTE DI MEDICINALI E
BOTTIGLIE DI SCIROPPO**
(medicinali)



MONITOR
(RAEE)



PARABREZZA
(rifiuti speciali)



LAMPADARIO IN CRISTALLO
(ingombranti)



Le raccolte domiciliari sono effettuate secondo i seguenti calendari settimanale

Utenze DOMESTICHE

Lunedì	UMIDO – ALLUMINIO e METALLI
Martedì	SECCO NON RICICLABILE
Mercoledì	UMIDO – VETRO
Giovedì	CARTA e CARTONE
Venerdì	UMIDO
Sabato	PLASTICA

Per l'esposizione e raccolta dei rifiuti, utilizzare:

- per l'umido **la pattumella MARRONE.**
- per le altre tipologie di rifiuto la pattumelle **BIANCA.**

Utenze NON DOMESTICHE

Lunedì	UMIDO – VETRO – CARTONE - ALLUMINIO e METALLI
Martedì	PLASTICA - SECCO NON RICICLABILE
Mercoledì	UMIDO – VETRO – CARTONE
Giovedì	PLASTICA – CARTA E CARTONE
Venerdì	UMIDO – VETRO – CARTONE
Sabato	PLASTICA



Compostaggio domestico

Il Gestore ha attivato un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di aree scoperte. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in comodato d'uso gratuito. La compostiera può essere richiesta tramite la compilazione di un modulo pubblicato sul sito web del Comune (www.comune.avetrana.ta.it) o disponibile all'Centro Comunale di Raccolta sito in zona industriale alla Via per Erchie.

3.2 Raccolte domiciliari su richiesta

Servizio di raccolta domiciliare su chiamata degli INGOMBRANTI e BENI DUREVOLI

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti e beni durevoli per le sole utenze domestiche. Per prenotare il ritiro è sufficiente chiamare al **numero verde 800.588.216**. Il ritiro verrà programmato dalla ditta sulla base delle prenotazioni nella giornata di SABATO.

Servizio di raccolta domiciliare su chiamata dei RAEE

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei RAEE per le sole utenze domestiche. Per prenotare il ritiro è sufficiente chiamare il **numero verde 800.588.216**. Il ritiro verrà programmato dalla ditta sulla base delle prenotazioni nella giornata di SABATO.

3.3 Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi.

3.3.1 Spazzamento manuale

Lo spazzamento manuale è eseguito nel centro storico, aree limitrofe e vie di maggiore affluenza con frequenza di 6 giorni a settimana, escluso la domenica e comprende lo svuotamento dei cestini gettacarte, la sostituzione dei sacchetti presenti all'interno.



3.3.2 Spazzamento meccanizzato

Lo spazzamento meccanizzato viene eseguito a rotazione nel centro abitato, tramite impiego di una spazzatrici meccanica, a seconda delle caratteristiche delle viabilità oggetto dei servizi. Inoltre, è previsto il servizio di spazzamento meccanico.

3.4 Altri Servizi

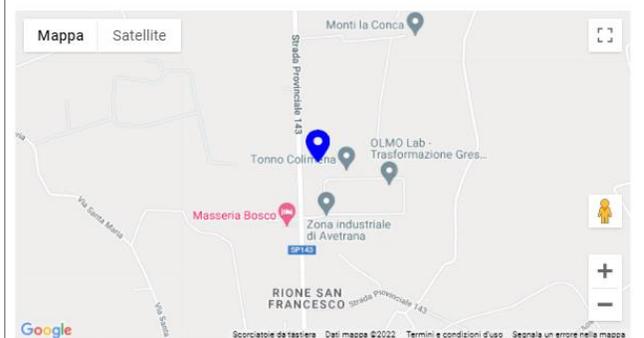
Centro Comunale di Raccolta rifiuti

Il Centro Comunale di Raccolta è situato alla Zona Industriale, snc, Avetrana (TA). E' una struttura attrezzata per il deposito temporaneo e l'avvio al recupero di alcuni rifiuti conferiti in via differenziata da parte di privati cittadini e utenze commerciali.

<p>Alta stagione (16 giugno / 14 settembre) Orario di conferimento:</p> <p>Lunedì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Martedì: 16:00/19:30</p> <hr/> <p>Mercoledì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Giovedì: 16:00/19:30</p> <hr/> <p>Venerdì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Sabato: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Domenica: Chiuso</p>	<p>Bassa stagione (15 Settembre / 15 Giugno) Orario di conferimento:</p> <p>Lunedì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Martedì: 15:00/17:00</p> <hr/> <p>Mercoledì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Giovedì: 15:00/17:00</p> <hr/> <p>Venerdì: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Sabato: 08:00/13:00</p> <hr/> <p>Domenica: Chiuso</p>
---	--



Centro Comunale di Raccolta Zona PIP





Servizio di raccolta di RIFIUTI TESSILI SANITARI (pannolini e pannoloni)

Gli utenti che hanno nel proprio nucleo familiare persone disabili, anziani o neonati, a integrazione della frequenza ordinaria, possono richiedere il servizio gratuito e in aggiunta alla raccolta del secco non riciclabile porta a porta. Per usufruire del servizio è richiesta la compilazione di un modulo pubblicato sul sito web del Comune

Attenzione: il conferimento dei rifiuti deve avvenire utilizzando pattumella dedicata del secco non riciclabile già in possesso delle utenze domestiche. Le giornate di raccolta sono **MARTEDÌ, GIOVEDÌ e SABATO.**

Raccolta FARMACI SCADUTI, PILE, BATTERIE E CONTENITORI VUOTI T/F (RUP)

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità: farmaci scaduti, rifiuti tossici/infiammabili (T/F) e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati nel centro abitato rispettivamente presso farmacie, ferramenta, tabaccherie, cartolerie, ecc.

Raccolta di OLII e GRASSI VEGETALI

La raccolta dell'olio vegetale esausto è effettuata mediante servizio di raccolta in appositi contenitori stradali posizionati nel centro abitato.

Raccolta di ABITI DISMESSI

La raccolta degli indumenti usati è effettuata mediante servizio di raccolta in appositi contenitori stradali posizionati nel centro abitato.

Diserbo stradale

La Universal Service effettua interventi mirati di diserbo lungo le strade/aree concordate preventivamente con l'A.C. nel centro abitato. Il servizio consiste in 3 interventi/anno di diserbo meccanico lungo i cigli stradali urbani con asportazione di erba dagli interstizi delle zanelle, dei marciapiedi, e delle aiuole ai piedi delle alberature pubbliche, tramite utilizzo di decespugliatori. Il calendario degli interventi di diserbo sono concordati con l'Amministrazione Comunale.

Raccolta rifiuti e pulizia dell'area mercatale

Per la raccolta dei rifiuti mercatali è attivo un sistema di raccolta differenziata separata, ad opera dei bancarellisti, delle frazioni di rifiuto prodotte durante tale attività di vendita. Inoltre, è prevista la



pulizia dell'area mercatale, svolta al termine della manifestazione, dalle ore 14:00 alle 15:30 del **VENERDI'**.

Raccolta rifiuti e pulizia a seguito di feste e manifestazioni

La Universal Service effettua il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti dalle aree e vie interessate da feste e manifestazioni "pubbliche" svolte nel Comune e da questo organizzate. La pulizia viene svolta al termine della manifestazione.

Pulizia griglie e caditoie

Il gestore assicura n. 4 interventi/anno, secondo una programmazione concordata con l'Amministrazione Comunale, per la pulizia, il lavaggio a pressione delle griglie, delle caditoie ricadenti in ambito urbano.

Rimozione dei rifiuti abbandonati illecitamente

Il servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani abbandonati su aree pubbliche del territorio comunale è di norma svolto nell'ordinaria attività di erogazione del servizio (raccolta rifiuti e pulizia stradale) e quindi con continuità al fine di garantire la massima pulizia del territorio. È previsto un intervento di raccolta rifiuti abbandonati con frequenza settimanale.

Raccolta siringhe abbandonate e di carcasse animali su suolo pubblico e trasporto a destinazione autorizzata

È previsto uno specifico servizio di raccolta di aghi e siringhe abbandonate in luoghi pubblici o con accesso al pubblico. La raccolta delle carogne animali di piccola e media taglia è effettuata in collaborazione con il competente Servizio Veterinario dell'ASL.

Raccolta e trasporto dei rifiuti cimiteriali

Il servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti cimiteriali rivenienti da attività di esumazione ed estumulazione (resti lignei di feretro, oggetti ed elementi metallici del feretro e avanzi di indumenti, ecc.), opportunamente confezionati, è effettuato mediante cartoni omologati secondo le disposizioni del DPR 254/03 e successivo ritiro e trasporto dei rifiuti da esumazione ed estumulazione. Inoltre, presso il cimitero sono posizionati carrellati di colorazione diversa per la raccolta differenziata svuotati con la stessa frequenza prevista per le utenze non domestiche.

Disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione

Il servizio, sarà svolto mediante interventi programmati di disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione delle aree ricadenti all'interno del centro urbano e frazioni. I 2



interventi/anno di disinfezione negli edifici comunali (scuole, sedi comunali) sono concordati preventivamente con l'A.C., mentre gli interventi di disinfestazione del territorio seguiranno un calendario comunicato alla Cittadinanza con appositi manifesti.

SEZIONE IV - TUTELA DELL'AMBIENTE

La Universal Service 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.**
- **Il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti vengono eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.**
- **Fuori dal normale orario di servizio, il Gestore mette a disposizione, 24h su 24h, personale reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per una successiva attivazione dei servizi ove necessario.**

SEZIONE V - QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire la massima qualità del servizio erogato, la Universal Service si impegna a:

- **Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi dotati di sistema GPS, spazzatrici, attrezzature etc..)**
- **Creare minor disagio possibile all'Utenza durante lo svolgimento dei servizi**
- **Rimuovere tutti i rifiuti depositati lasciando pulite le zone di ritiro**

SEZIONE VI - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il Gestore ha adottato un proprio Codice Etico come principale strumento di responsabilità sociale e ha formato tutto il personale sui suoi contenuti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi in esso contenuti.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



SEZIONE VII - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, la Universal Service utilizza i seguenti strumenti:

- L'Eco Sportello sito presso il Centro Comunale di Raccolta alla Zona Industriale di AVETRANA, aperto al pubblico secondo gli orari sopra riportati.
- Numero verde aziendale: 800.588.216, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08 alle ore 12, esclusi i festivi. Negli orari non presidiati da operatore, sarà attiva la segreteria.
- Sito internet: www.comune.avetrana.ta.it

SEZIONE VIII - TUTELA DEL CLIENTE

La Universal Service si impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto, via email o sul numero verde, entro il termine massimo di 7 giorni.

