



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



## 1. PREMESSA

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

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

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

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del Capitolato Speciale d'Appalto, punto B.8, e dell'offerta tecnica, allegati al contratto stipulato tra l'Appaltatore e l'A.R.O. del Comune di Riposto.

La Carta dei Servizi è stata predisposta in conformità alle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



## 2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

**\_tech**

La Tech Servizi si costituisce nel 1997 ed ha sede in Floridia, Via Rocco Chinnici 8.

La Tech ha un dimensione ed una struttura organizzativa elastica che, così come previsto nel disegno strategico caratterizzato da una compagine sociale e management, le consente di avere un' elevata capacità di adattamento.

La Tech Servizi si occupa di:

- Forniture di attrezzature per l'igiene urbana e l'ecologia tra cui autocompattatori, lavacassonetti, spazzatrici, compattatori scarrabili, stazioni di trasferimento rifiuti, impianti di selezione, impianti di pretrattamento per discariche, contenitori per rifiuti, compostiere domestiche, attrezzature varie per C.C.R., l'arredo urbano e per la R.D., etc;
- Servizio di manutenzione e lavaggio contenitori per rifiuti.;
- Servizio di manutenzione e riparazione automezzi e attrezzature per l'Igiene Urbana;
- Nolo a caldo/freddo di automezzi ed attrezzature per la N.U.;
- Nolo con manutenzione e/o lavaggio cassonetti/cestini;
- Servizio di gestione del verde pubblico;
- Servizio di raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- Servizio di spazzamento meccanizzato;
- Servizio di pulizia manuale e meccanizzata delle spiagge;
- Installazione di impianti per il trattamento, la selezione e la trasferimento rifiuti;
- Costruzione ed allestimento di attrezzature e veicoli per l'igiene urbana;
- Trasporto rifiuti solidi con semirimorchi a piano mobile;
- Trasporto rifiuti liquidi non pericolosi con semirimorchi cisternati;
- Smaltimento rifiuti speciali;
- Raccolta e trasporto di rifiuti urbani differenziati e non.

E' in possesso delle seguenti certificazioni:

- CERTIFICAZIONE ISO 2001:2015
- CERTIFICAZIONE ISO 14001:2015

Sede Legale-96014 - Floridia  
Capitale Sociale € 130.400,00 i.v.  
C.C.I.A.A. Siracusa R.E.A. n. 108536  
Iscrizione Registro Imprese Siracusa  
e Cod. Fisc. / Part. Iva 01186690895

Sede Secondaria e U.O. - 90124 Palermo  
Z.I. Brancaccio - Via Salvatore Corleone 10/A  
Tel. +39 091 475710 - Fax +39 091 6216716  
e-mail: [info@techservizipalermo.it](mailto:info@techservizipalermo.it)



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



- CERTIFICAZIONE SA 8000:2008
- CERTIFICAZIONE ISO 18001:2007

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

**Partecipazione.** L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

Sede Legale-96014 – Floridia  
Capitale Sociale € 130.400,00 i.v.  
C.C.I.A.A. Siracusa R.E.A. n. 108536  
Iscrizione Registro Imprese Siracusa  
e Cod. Fisc. / Part. Iva 01186690895

Sede Secondaria e U.O. - 90124 Palermo  
Z.I. Brancaccio – Via Salvatore Corleone 10/A  
Tel. +39 091 475710 - Fax +39 091 6216716  
e-mail: [info@techservizipalermo.it](mailto:info@techservizipalermo.it)



## **TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)

L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

**Trasparenza e controllo.** Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano ed il Comune di Riposto hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Comune di Riposto ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al comune di Riposto con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

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

**Tutela dell'ambiente.** Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

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



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

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

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

#### **4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato.

Nel contesto degli obiettivi concordati con il Comune di Riposto, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

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

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

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

Sede Legale-96014 – Floridia  
Capitale Sociale € 130.400,00 i.v.  
C.C.I.A.A. Siracusa R.E.A. n. 108536  
Iscrizione Registro Imprese Siracusa  
e Cod. Fisc. / Part. Iva 01186690895

Sede Secondaria e U.O. - 90124 Palermo  
Z.I. Brancaccio – Via Salvatore Corleone 10/A  
Tel. +39 091 475710 - Fax +39 091 6216716  
e-mail: [info@techservizipalermo.it](mailto:info@techservizipalermo.it)



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



- standard generali;
- standard specifici.

#### **4.1. STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

##### **4.1.1. Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore. L'Ufficio Clienti/Info Point si trova presso i locali del CCR sito in Strada ex Strada 21 franca - Via Carmelo Salice ed è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti. Il numero verde 800 550811 gratuito ed attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

c) Servizio di posta elettronica [info@ilripostogiusto.it](mailto:info@ilripostogiusto.it), che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.

d) Sito internet del soggetto gestore ([www.ripostogiusto.it](http://www.ripostogiusto.it)), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

##### **4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 8 giorni lavorativi se non è necessario un sopralluogo e massimo 15 giorni lavorativi se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono





**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

#### **4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'Utente**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo consegnato agli Utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno annuale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

#### **4.1.4. Comportamento del personale**

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini Utenti 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. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Florida (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



#### **4.2. STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico approvato dal Comune di Riposto e oggetto di contratto, disponibile e consultabile presso l'Ufficio Ecologia del Comune di Riposto e presso l'Ufficio tecnico del soggetto gestore.

Nel progetto sono indicati:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta differenziata e delle altre attività di igiene urbana;
- le caratteristiche delle attrezzature per la raccolta differenziata e degli automezzi utilizzati;
- le modalità, i tempi di conferimento;
- le frequenze di esecuzione di ogni servizio;
- i servizi complementari, accessori e aggiuntivi.

Gli indicatori di qualità di riferimento sono:

- rispetto dei tempi contrattuali di risoluzione delle problematiche inerenti l'igiene ambientale;
- percentuale di raccolta differenziata raggiunta in step temporali di tre mesi, in riferimento agli obiettivi previsti dal contratto;
- quantitativo di rifiuti sottratti alle operazioni di trattamento per effetto delle politiche di prevenzione della produzione dei rifiuti;
- quantità e descrizione delle azioni messe in campo per l'informazione e la partecipazione del cittadino alla realizzazione degli obiettivi ambientali.

##### **4.2.1. Spazzamento stradale, svuotamento cestini gettacarte - raccolta siringhe e carogne animali**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del Comune di Riposto il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto.





**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



### Spazzamento stradale

- Spazzamento Meccanizzato
  1. **MEZZI PREVISTI:** n. 2 due spazzatrici, una da 6 mc e una da 2mc
  2. **UNITA' IMPIEGATE:** n.2 squadre composte da autista ed operatore ausiliario a terra
  3. **MODALITA' DI ESECUZIONE:** n. 12 percorsi di spazzamento meccanizzato da eseguire settimanalmente con le due spazzatrici a disposizione (n. 6 percorsi per spazzatrice), preferibilmente con turni dalle ore 06.00 alle ore 12.00, secondo specifico piano settimanale di spazzamento meccanizzato.
  
- Spazzamento Manuale
  1. **MEZZI PREVISTI:** n. 2 due motocarri attrezzati per la pulizia del territorio
  2. **UNITA' IMPIEGATE:** n.2 squadre composte da operatore
  3. **MODALITA' DI ESECUZIONE:** secondo specifico piano settimanale di spazzamento manuale.

#### 4.2.2. Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia, oltre il rifiuto non riciclabile destinato allo smaltimento.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Frazione organica umida;
- Imballaggi in vetro;
- Carta e cartone;
- Imballaggi in cartone (raccolta selettiva);
- Multi - materiale leggero (imballaggi in plastica e imballaggi metallici);
- Secco residuale (non riciclabile);
- Pannolini e pannoloni;
- Ingombranti e RAEE;
- Pile esauste e farmaci scaduti.

**Raccolta differenziata porta a porta.** Il servizio prevede l'applicazione del sistema di raccolta domiciliare spinto detto "porta a porta" su tutto il territorio. Il servizio di raccolta porta a porta consiste nel ritiro dei rifiuti differenziati, conferiti dall'utente dinanzi la propria abitazione con contenitori di piccola volumetria per mezzo di un operatore dotato di automezzo "satellite" (autocarri leggeri dotati con vasca di raccolta).



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



Nel caso di edifici a sviluppo verticale (condomini) si prevede l'utilizzo di bidoni carrellati posizionati all'interno o nei pressi delle aree di pertinenza condominiale, oppure di rastrelliere. Il posizionamento dei contenitori o delle rastrelliere viene concordato con l'Amministratore Condominiale.

Per le utenze non domestiche il servizio viene svolto interamente con sistema di raccolta porta a porta (distribuendo loro i contenitori necessari), mentre alle grandi utenze commerciali che producono rifiuti assimilati agli urbani viene riservato un servizio a domicilio su chiamata integrandolo, quanto più possibile, all'ordinario servizio di raccolta.

Il servizio è stato pianificato suddividendo il territorio in n. 2 macro zone. In ogni macro zona viene applicato un calendario settimanale di raccolta.

INSERIRE I CALENDARI di RACCOLTA zone A e B

Il servizio di raccolta dei pannolini viene eseguito su richiesta della singola utenza utilizzando il numero verde aziendale, specificando la via e il numero civico presso cui effettuare il ritiro secondo il calendario RD previsto in quella zona.

**Per l'esecuzione del servizio di raccolta differenziata porta a porta è previsto l'impiego di:**

- 1. MEZZI PREVISTI:** N. 8 Autocarro leggero "satellite", per la raccolta differenziata nei settori di servizio;  
N. 1 Mini compattatore da 14 mc, per la raccolta di imballaggi in cartone presso le utenze non domestiche.
- 2. UNITA' IMPIEGATE:** n.10/11 unità giornaliera, di cui 2 autisti per il trasporto dei rifiuti agli impianti di recupero/smaltimento e per la raccolta di imballaggi in cartone prodotte dalle utenze commerciali; n. 1 operatore (solo nei giorni di lunedì, mercoledì, giovedì e sabato) per la raccolta di imballaggi in cartone prodotto dalle utenze commerciali; n. 8 operatori/conducenti per la raccolta differenziata con mezzi "satellite" nei settori di servizio.
- 3. MODALITA' DI ESECUZIONE:** n. 2 zone di raccolta con turno ordinario dalle ore 06.00 alle ore 12.00.

**Raccolta ingombranti e RAEE a domicilio.** Le utenze domestiche possono prenotare il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio, chiamando il numero verde aziendale 800.550.811

Sede Legale-96014 - Floridia  
Capitale Sociale € 130.400,00 i.v.  
C.C.I.A.A. Siracusa R.E.A. n. 108536  
Iscrizione Registro Imprese Siracusa  
e Cod. Fisc. / Part. Iva 01186690895

Sede Secondaria e U.O. - 90124 Palermo  
Z.I. Brancaccio - Via Salvatore Corleone 10/A  
Tel. +39 091 475710 - Fax +39 091 6216716  
e-mail: [info@techservizipalermo.it](mailto:info@techservizipalermo.it)



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



(con risposta dell'operatore dalle ore 09.00 alle ore 13.00) oppure inviando un'e-mail a [info@ilripostogiusto.it](mailto:info@ilripostogiusto.it)

L'operatore telefonico concorda con l'utente giorno e orario di ritiro in base a specifico calendario nel rispetto dell'ordine cronologico delle richieste. Il servizio viene eseguito settimanalmente con il ritiro di almeno n. 15 pezzi a turno.

Il rifiuto ingombrante deve essere posto dall'utente dinanzi la propria abitazione su suolo pubblico e in sicurezza per la circolazione stradale e per i passanti nel giorno e nell'ora concordata con l'operatore telefonico.

Per le utenze quali anziani e diversamente abili il servizio di raccolta a domicilio viene eseguito "al piano", evitando che lo stesso debba trasportare l'ingombrante su suolo pubblico.

**Raccolta RUP.** Il servizio di raccolta di pile esauste e di farmaci scaduti viene effettuato attraverso la vuotatura di specifici contenitori forniti e posizionati all'interno o in prossimità di rivenditori di tali beni (negozi elettronica ed elettrodomestici per le pile, farmacie per i farmaci). Gli esercizi commerciali che aderiscono all'iniziativa, posizionando un contenitore all'interno, ricevono un adesivo da esporre in vetrina che indicherà alle utenze domestiche la presenza di un raccoglitore e la posizione geografica verrà inserita su mappa nel sito web [www.ilripostogiusto.it](http://www.ilripostogiusto.it). Il ritiro verrà eseguito con autocarro furgonato allestito con contenitori in HDPE autorizzato al trasporto verso gli impianti di smaltimento designati. Il numero di turni di raccolta annui per l'esecuzione dell'intero servizio di vuotatura dei contenitori di pile esauste e farmaci scaduti risulta pari a 12.

**Oasi ecologiche.** Il servizio prevede l'installazione di n. 2 isole ecologiche mobili in due diverse zone del territorio (Frazione di Torre Archirafi e Carrubba), ciascuna per una volta/settimana, e una durante il mercato del martedì. Ogni Oasi Ecologica viene allestita con gazebo, desk e bilancia telematica per il riconoscimento dell'utente e la registrazione delle pesate.

L'oasi ecologica è al servizio dell'utenza domestica e non domestica e consente la raccolta di:

- carta e cartone;
- imballaggi in cartone;
- imballaggi in plastica e metalli;
- imballaggi in vetro;
- contenitori T/F;
- pile esauste;
- farmaci scaduti.



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



#### 4.2.3. Gestione CCR

Il servizio è condotto secondo le disposizioni del "Regolamento per la Gestione del Centro Comunale di raccolta dell'A.R.O. del comune di Riposto" che determina i criteri per un ordinato e corretto utilizzo del Centro di Raccolta disciplinandone l'accesso e le modalità di conferimento dei rifiuti in ottemperanza del D.M. 13 Maggio 2009 relativo alla "Modifica del decreto 8 Aprile 2008, recante la disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'articolo 183, comma 1, lettera cc) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche".

Sono autorizzati ad accedere ed a conferire rifiuti solo i seguenti soggetti:

- **le persone fisiche iscritte a ruolo**, residenti, domiciliate o comunque detentrici anche a tempo determinato di locali nel Territorio Comunale di Riposto;
- **le persone giuridiche iscritte a ruolo**, con sede nel territorio comunale di Riposto, limitatamente ai rifiuti di tipo urbano previsti (escluso, quindi, quelli speciali non assimilati o comunque derivanti da lavorazioni artigianali e industriali da smaltirsi in proprio) nel rispetto di quanto previsto all'art. 193 del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.

Il riconoscimento degli utenti e l'autorizzazione al conferimento avviene tramite lettura telematica del codice fiscale/tessera sanitaria (o presentazione della partita IVA) e simultanea consultazione del database comunale sugli iscritti al ruolo. Nel caso il sistema informatico non riconosca l'autorizzazione al conferimento, l'addetto al CCR inviterà l'utente a regolarizzare la propria posizione presso l'ufficio comunale preposto.

L'accesso all'utenza è consentito solo durante gli orari ed i giorni stabiliti per l'apertura del Centro (dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 14.00).

L'accesso agli utenti con automezzi all'interno del Centro di Raccolta è regolato dall'addetto al CCR con la sola finalità di agevolare le operazioni di scarico di rifiuti ingombranti e RAEE.

L'accesso fuori dai giorni e dagli orari prestabiliti è permesso esclusivamente agli operatori del servizio di raccolta differenziata.

I rifiuti accettati presso il CCR sono i seguenti:

- imballaggi in carta e cartone (codice EER 150101);
- imballaggi in plastica (codice EER 150102);
- imballaggi in vetro (codice EER 150107);
- rifiuti di carta e cartone (codice EER 200101);
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche R1, R2, R3, R4, R5;
- farmaci (codice EER 20 01 31\* e 20 01 32)

- batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice EER 20 01 33\*, 20 01 34);
- ingombranti (codice CER 200307)
- rifiuti legnosi (codice EER 20 01 37\* e 20 01 38)
- rifiuti metallici (codice EER 200140)
- pneumatici fuori uso, solo se conferiti da utenze domestiche (codice EER 16 01 03);
- rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01\*, 17 09 02\* e 17 09 03\*, solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione (codice EER 17 09 04);
- toner esausti (codice EER 08 03 18).

#### 4.2.4. Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

1. Diserbo e scerbatura
2. Pulizia caditoie stradali
3. Pulizia dei mercati ed eventi occasionali
4. Lavaggio strade
5. Rimozione micro discariche

**Diserbo e scerbatura.** Il servizio comprende lo sfalcio e/o diserbo della vegetazione spontanea che cresce sui marciapiedi, nelle condonature stradali e su tutte le superfici pavimentate, nelle strade e piazze oggetto di spazzamento stradale. Sono oggetto del servizio anche le strade di accesso al centro urbano la cui gestione è di competenza comunale.

Il servizio viene svolto nei due periodi autunno - primavera. In ogni periodo si effettuano n.78 interventi (di 6 ore/intervento), per un totale di n. 156 interventi annui.

**Pulizia caditoie.** Il servizio comprende la pulizia tramite canal jet di pozzetti stradali, griglie, caditoie o bocche di lupo, nonché asportazione e trasporto e trasporto a smaltimento dei materiali presso l'impianto di destinazione indicato dal Comune; lavaggio con acqua pulita e prova di funzionamento idraulica; corretta chiusura con relativo coperchio o griglia a lavori ultimati; predisposizione di documentazione fotografica e compilazione di report d'esecuzione. Gli interventi vengono stabiliti tramite un programma di lavori che tenga conto delle priorità di intervento determinate dallo stato



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



delle caditoie e dal rischio derivante dalla loro occlusione nelle diverse zone del territorio. Il programma di interventi prevede la pulizia capillare e continuativa di tutte le caditoie, bocche di lupo, pozzetti e griglie presenti nel territorio oggetto d'appalto. Il materiale raccolto viene destinato a impianto di smaltimento indicato dal Comune. Il servizio prevede l'esecuzione di 156 interventi/anno (6 ore/intervento)

**Pulizia dei mercati settimanali ed eventi occasionali.** Il servizio comprende la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dai venditori ambulanti e lo spazzamento delle superfici interessate al termine delle attività del mercato. Le medesime modalità di espletamento del servizio verranno applicate in caso di manifestazioni, feste e altri eventi. Il programma dei lavori verrà concordato con l'Amministrazione ogni qual volta il servizio venga richiesto.

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti mercatali prevede, se necessario, la consegna ai venditori ambulanti delle attrezzature necessarie per la raccolta differenziata. A fine mercato si procede alle operazioni di raccolta differenziata dei rifiuti (compreso il cartone ondulato piegato a cura dell'utenza). Successivamente alle operazioni di raccolta si procederà alla pulizia manuale e allo spazzamento meccanizzato dell'area.

**Lavaggio strade- lavaggio contenitori, disinfezione e manutenzione.**

Il servizio viene effettuato nelle strade e piazze pubbliche oggetto di spazzamento meccanizzato e con pavimentazione permanente e compresi all'interno del perimetro urbano. È previsto l'uso di una lava strade che, impiegata per 13 giorni al mese, consente il lavaggio con cadenza mensile di tutte le strade oggetto di tale servizio secondo specifico piano di lavaggio.

**Rimozione micro discariche.** Con il nuovo servizio di raccolta differenziata e con la pulizia capillare del territorio, si prevede di ridurre al minimo il verificarsi dell'abbandono abusivo dei rifiuti. Qualora gli addetti ai lavori o l'Amministrazione rilevino la presenza di rifiuti abbandonati e sia certa l'assimilabilità agli urbani, coerentemente a quanto previsto dal CSA e dal Piano di Intervento, è prevista la totale rimozione con ogni mezzo necessario all'espletamento a regola d'arte del servizio (autocarri leggeri, scarrabile con gru, autocompattatore, spazzatrice, ecc.). I materiali raccolti nelle operazioni di pulizia rimozione delle micro discariche verranno raccolti separatamente per frazione merceologica omogenea ed inviati agli impianti di destinazione indicati dall'Amministrazione Comunale.





## **TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)

## **5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ**

### **5.1. Organismo di conciliazione**

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate congiuntamente al Gestore del servizio e al Comune di Riposto, che compieranno gli accertamenti del caso e comunicheranno le proprie determinazioni entro 15 giorni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

L'Organismo di conciliazione è composto dall'Amministratore Unico del soggetto gestore (o da un suo delegato), da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso il Comune di Riposto e da un rappresentante del Comune di Riposto.

### **5.2. Procedura di reclamo**

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.2. della presente Carta dei Servizi.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

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

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

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare

i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Riposto, al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai massmedia dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## **7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.



**TECH. SERVIZI** s.r.l.

Uffici e Stabilimento- 96014 Floridia (SR)  
Via Rocco Chinnici n. 8  
Tel +39 0931 544351 - Fax +39 0931 544588  
e-mail: [info@techservizisiracusa.it](mailto:info@techservizisiracusa.it)



## **8. VALIDITA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici del Comune di Riposto - Ufficio Ecologia - presso gli uffici del soggetto gestore (Via Rocco Chinnici 8 - Floridia), presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Riposto, presso il Centri Comunale di Raccolta, sul sito internet [www.ilripostogiusto.it](http://www.ilripostogiusto.it) e sul sito del Comune di Riposto.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 31 gennaio di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Riposto.