



COMUNE DI SANT'ANTIOCO

PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA

ASSESSORATO DELL'AMBIENTE

AREA URBANISTICA - AMBIENTE

PROGETTO DI IGIENE URBANA

**Raccolta Differenziata dei rifiuti urbani
con il sistema "*porta a porta*"**

Allegato I1 – CARTA DEI SERVIZI

IL TECNICO COMUNALE
Arch. Paolo Pinna
Ing. Michele Tagliafico

SUPPORTO AL R.U.P.
Ing. Simone Saiu

IL R.U.P.

Architetto Paolo Pinna

L'AMMINISTRAZIONE

SANT'ANTIOCO, Gennaio 2018

PROGETTO DI IGIENE URBANA
Raccolta Differenziata dei rifiuti urbani
con il sistema "porta a porta"

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino. La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Sant'Antioco 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 e i livelli di qualità specifici e generali, che il comune si impegna a far rispettare alla Ditta aggiudicataria del servizio e a ridefinire periodicamente.

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.

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 capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il comune fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DEI SERVIZI

Il comune di Sant'Antioco garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra il comune e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza.

RISPETTO DELLE NORMATIVE

Il comune è costantemente impegnato a far rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. Si impegna inoltre a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

2.2 CONTINUITÀ

Il comune, tramite la ditta aggiudicataria del servizio fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà dello stesso; si impegna comunque, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione dello stesso.

2.3 PARTECIPAZIONE

L'utente ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica.

In allegato sono presenti i moduli che l'utente può compilare ed inviare con i mezzi sopra menzionati all'ufficio Comunale.

2.4 CORTESIA

Viene garantito l'impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo tutte le opportune istruzioni. In particolare, il personale impegnato nello svolgimento del servizio di igiene urbana è tenuto a mantenere con l'utente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

2.6 CHIAREZZA E COMPENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

3. OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO

3.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Profondamente convinta della necessità e della importanza di una concreta attenzione all'ambiente, quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di una città, l'amministrazione comunale di Sant'Antioco intende promuovere e

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

utilizzare tutti gli strumenti utili alla diffusione di una corretta cultura ambientale e di comportamenti rispettosi del proprio ambiente.

3.2 CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

Il Servizio Igiene Urbana si occupa prioritariamente della raccolta e del trasporto di:
rifiuti urbani;

rifiuti assimilati agli urbani;

residui destinati al riutilizzo (rifiuti organici, frazione verde, vetro e alluminio, carta e plastica);

rifiuti pericolosi (pile esaurite e farmaci scaduti);

rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti prodotti delle utenze domestiche e non domestiche che, per le loro dimensioni caratteristiche, necessitano di una raccolta separata;

spazzamento delle vie e delle aree pubbliche;

svuotamento cestini stradali;

gestione isola ecologica;

3.3 AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Il Servizio Igiene urbana prevede la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani ed assimilabili agli urbani, la raccolta differenziata di diversi tipi di materiale, nonché la pulizia delle vie e delle aree pubbliche comunali.

Il Servizio Igiene Urbana si estende attualmente su un bacino d'utenza di 11.711 abitanti.

3.4 TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA

Come già accennato, il Comune pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei propri cittadini. In questa ottica effettua e promuove:

la raccolta differenziata di:

rifiuti organici (la cosiddetta frazione umida, ovvero gli scarti alimentari) presso tutte le utenze domestiche e non domestiche produttrici di detti rifiuti;

vetro, contenitori in banda stagnata (lattine), alluminio;

carta/cartone;

tetrapack

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

plastiche;

pile esaurite;

medicinali scaduti;

rifiuti ingombranti;

ferrosi;

televisori, radio, impianti hi-fi, personal computer, monitor, stampanti, fotocopiatrici
tubi fluorescenti (neon);

legno;

frigoriferi, surgelatori, congelatori;

Imballaggi in carta e cartone;

la sensibilizzazione dei cittadini mediante pubblicazioni periodiche nei confronti delle problematiche ambientali in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di praticare la raccolta differenziata degli stessi;

investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi svolti;

la massima attenzione alla pulizia ed all'igiene dei mezzi impiegati nel servizio;

4. STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche.

Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese da dall'aggiudicataria del servizio e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente.

Tipo di rifiuti	Tipo raccolta	Frequenza raccolta	n. raccolte annue
Secco non riciclabile	Porta a porta	1 volta la settimana	Raccolte n. 52
Umido (centro urbano e frazioni)	Porta a porta	3 volte la settimana	Raccolte n. 156
Umido (case sparse) dal 1 ottobre al 31 maggio	Porta a porta	1 volta la settimana	Raccolte n. 35

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Umido (case sparse) dal 1 giugno al 30 settembre	Porta a porta	3 volta settimana	la	Raccolte n. 52
Plastica (centro urbano e frazioni)	Porta a porta	1 volta settimana	la	Raccolte n. 52
Plastica (case sparse)	Porta a porta	quindicinale		Raccolte n. 26
Carta (centro urbano e frazioni)	Porta a porta	1 volta settimana	la	Raccolte n. 52
Carta (case sparse)	Porta a porta	quindicinale		Raccolte n. 26
Vetro (centro urbano e frazioni)	Porta a porta	1 volta settimana	la	Raccolte n. 52
Vetro (case sparse)	Porta a porta	quindicinale		Raccolte n. 26
R.A.E.E.	Porta a Porta	1 volta settimana	la	Raccolte n. 52
Ex R.U.P.	Contenitori	quindicinale		Raccolte n. 26

Relativamente al servizio di spazzamento strade si veda l'allegato.

4.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA "SECCO"

Servizio

Raccolta differenziata dei rifiuti urbani residuali secchi non riciclabili, compresi i rifiuti cimiteriali "ordinari" c/o il cimitero comunale

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale

Utenze

- utenze domestiche
- utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Tutte le utenze indistintamente dovranno utilizzare sacchi trasparenti, la cui fornitura non è compresa nel presente appalto, messi dentro il contenitore di colore **verde** in dotazione, da posizionare a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore dovrà essere apposto un bollino adesivo indicante la motivazione.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

- utenze domestiche: fornitura di contenitori da litri 40, di colore verde, con coperchio dotato di dispositivo antirandagismo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale pari al 5% delle utenze iscritte a ruolo
- utenze non domestiche: fornitura di bidoni carrellati da litri 240/360, di colore verde, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale, per ogni dimensione, pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo

Frequenza

La frequenza di raccolta è prevista settimanale su tutto il territorio.

Ulteriori prescrizioni

I rifiuti provenienti dall'attività ordinaria della gestione del cimitero (luminari vari, ecc.) rientrano nella categoria dei rifiuti assimilati agli urbani e dovranno essere ritirati dagli appositi contenitori durante l'orario di apertura del cimitero.

4.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA "UMIDO"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione organica dei rifiuti urbani.

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale

Utenze

- utenze domestiche
- utenze non domestiche
- utenze non domestiche "alimentari" categorie 13/21/22 (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Tutte le utenze indistintamente dovranno utilizzare sacchetti in materiale biodegradabile compostabile, la cui fornitura annuale è compresa nell'appalto, di colore **bianco**, messi dentro il contenitore di colore **marrone** in dotazione, da posizionare a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore dovrà essere apposto un bollino adesivo indicante la motivazione.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

- utenze domestiche: fornitura di sacchetti biodegradabili a norma CEE da litri 10 di colore **bianco**, per un numero minimo annuale pari al numero delle utenze iscritte a ruolo moltiplicato per $(3 \times 52) = 156$
- utenze "alimentari": fornitura di sacchetti biodegradabili a norma CEE da litri 50 di colore **bianco**, per un numero minimo annuale pari al numero delle utenze non domestiche "alimentari" a ruolo incrementato del 20% e moltiplicato per $(3 \times 52) = 156$

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

- utenze domestiche: fornitura di contenitori da litri 7 e da litri 25, di colore marrone, con coperchio dotato di dispositivo antirandagismo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale pari all'8% delle utenze iscritte a ruolo
- utenze non domestiche: fornitura di bidoni carrellati da litri 240/360, di colore marrone, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale, per ogni dimensione, pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo

Frequenza

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

La frequenza di raccolta è prevista di tre giorni a settimana nel centro urbano e nelle frazioni.

Nel resto del territorio è prevista una frequenza settimanale, ad eccezione del periodo dal 01 giugno al 30 settembre, in cui la frequenza è prevista di tre giorni alla settimana, come nel centro urbano e nelle frazioni.

Ulteriori prescrizioni

Dal 01 luglio al 31 agosto, la frequenza di raccolta dell'umido per le utenze non domestiche (quali ristoranti e pizzerie) dovrà essere quotidiano.

4.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA "PLASTICA"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- multimateriale leggero (Plastica e imballaggi in plastica)
- bottiglie di plastica
- flaconi bagnoschiuma, detersivo, shampoo e tutti quelli marcati con i simboli PET, PE e PVC
- imballaggi in plastica in genere non contaminati da sostanze pericolose e/o residui organici

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale

Utenze

- utenze domestiche
- utenze non domestiche
- utenze non domestiche "alimentari" categorie 13/21/22 (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Tutte le utenze dovranno utilizzare sacchi di colore **azzurro/celeste** o, comunque, trasparente, messi dentro il contenitore in dotazione per le utenze domestiche e di colore **giallo** per le utenze non domestiche, da posizionare a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore dovrà essere apposto un bollino adesivo indicante la motivazione.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

- utenze domestiche: fornitura di contenitori da litri 40, con coperchio dotato di dispositivo antirandagismo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo
- utenze non domestiche: fornitura di bidoni carrellati da litri 240/360, di colore giallo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale, per ogni dimensione, pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Frequenza

La frequenza di raccolta è prevista settimanale nel centro urbano e nelle frazioni.
Nel resto del territorio è prevista una frequenza quindicinale.

Ulteriori prescrizioni

Dal 01 luglio al 31 agosto, la frequenza di raccolta dovrà essere settimanale su tutto il territorio.

4.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA "CARTA"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- carta e cartone;
- imballaggi in carta, cartone e tetrapak;
- imballaggi in cellulosa

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale.

Utenze

- utenze domestiche
- utenze non domestiche
- utenze non domestiche "alimentari" categorie 13/21/22 (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Tutte le utenze dovranno utilizzare sacchetti di carta, messi dentro il contenitore in dotazione per le utenze domestiche e di colore **bianco** per le utenze non domestiche, da posizionare a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore dovrà essere apposto un bollino adesivo indicante la motivazione.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

- utenze domestiche: fornitura di contenitori da litri 40, con coperchio dotato di dispositivo antirandagismo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo
- utenze non domestiche: fornitura di bidoni carrellati da litri 240/360, di colore bianco, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale, per ogni dimensione, pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo

Frequenza

La frequenza di raccolta è prevista settimanale nel centro urbano e nelle frazioni.

Nel resto del territorio è prevista una frequenza quindicinale.

Ulteriori prescrizioni

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Dal 01 luglio al 31 agosto, la frequenza di raccolta dovrà essere settimanale su tutto il territorio.

4.5 RACCOLTA DIFFERENZIATA "VETRO"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- barattoli e vasetti in vetro
- vetro
- lattine
- banda stagnata
- bottiglie in vetro per acqua e liquidi in genere

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale

Utenze

- utenze domestiche
- utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Tutte le utenze dovranno utilizzare il contenitore in dotazione, di colore **rosso** per le utenze domestiche e di colore **blu** per le utenze non domestiche, dentro i quali dovranno essere messi i rifiuti senza l'utilizzo di buste, da posizionare a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore dovrà essere apposto un bollino adesivo indicante la motivazione.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

Per le utenze domestiche è prevista la fornitura di contenitori da litri 40, di colore rosso, con coperchio dotato di dispositivo antirandagismo, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale pari al 5% delle utenze iscritte a ruolo.

Per le utenze non domestiche è prevista la fornitura di bidoni carrellati da litri 240/360, di colore blu, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale, per ogni dimensione, pari al 4% delle utenze iscritte a ruolo.

Frequenza

La frequenza di raccolta è prevista settimanale nel centro urbano e nelle frazioni.

Nel resto del territorio è prevista una frequenza quindicinale.

Ulteriori prescrizioni

Dal 01 luglio al 31 agosto, la frequenza di raccolta del vetro per le utenze non domestiche (quali bar, pub, ristoranti e pizzerie) dovrà essere di due volte alla settimana.

4.6 RACCOLTA DIFFERENZIATA "INGOMBRANTI E R.A.E.E."

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- rifiuti ingombranti,
- beni durevoli dismessi
- apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
- frigoriferi, congelatori e surgelatori
- televisori
- computers
- lavatrici e lavastoviglie
- condizionatori d'aria
- prodotti hi-tech
- piccoli elettrodomestici di uso quotidiano
- divani
- poltrone e sedie
- tavoli, tavolini e piccolo arredo
- armadi, brande e materassi, ecc

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale

Utenze

Solo utenze domestiche

Modalità di conferimento

A piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata, sia per i rifiuti ingombranti, sia per i beni durevoli dismessi, sia per i R.A.E.E.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni, previa prenotazione telefonica, entro il tempo massimo di giorni 7 dalla richiesta telefonica.

Il servizio di raccolta dei beni durevoli dismessi e/o rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche dovrà essere garantito secondo quanto disposto dall'art. 6 del D. Lvo n.151/2005, che recepisce le direttive 2002/96/CE, 2002/95/CE e 2003/108/CE, circa la raccolta separata dei R.A.E.E. (provenienti dai nuclei domestici) che compete alle locali amministrazioni pubbliche fino al conferimento in impianti autorizzati per la messa in riserva e conseguente trattamento di questa tipologia di rifiuti.

Frequenza

Complessivamente, per le tipologie previste la frequenza di raccolta dovrà essere settimanale su tutto il territorio comunale.

Ulteriori prescrizioni

È all'uopo contrattualmente prevista l'istituzione di un "numero verde" a carico della Ditta appaltatrice, con attivazione di almeno 5 giorni alla settimana nelle fasce orarie lavorative ordinarie, che con proprio personale, cordiale e disponibile, avrà il compito di raccogliere e smistare le richieste degli utenti secondo l'ordine cronologico delle prenotazioni e fissando un appuntamento con l'utente.

Eventuali rifiuti ingombranti depositati in modo incontrollato presso la sede stradale, dovranno essere raccolti entro il giorno successivo alla segnalazione e comunque non oltre

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

due giorni dall'avvistamento da parte degli operatori ecologici che quotidianamente sono presenti nel territorio per le operazioni di raccolta rifiuti.

Dovrà essere assicurata anche la perfetta pulizia dei punti di accumulo.

4.7 RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Servizio

Raccolta differenziata dei rifiuti urbani speciali pericolosi costituiti da:

- batterie e pile esauste;
- prodotti e relativi contenitori etichettati con la lettera "T" (tossico) e/o "F" (facilmente o estremamente infiammabile);
- prodotti farmaceutici inutilizzati o scaduti;
- altri rifiuti pericolosi provenienti dalla raccolta.

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale.

Utenze

- utenze non domestiche (rivendite di prodotti elettrici, centri commerciali, fotografi, tabacchini, ferramenta, farmacie, ambulatori dei medici di famiglia, rivenditori autorizzati, ecc.)

Modalità di conferimento

Dovranno essere utilizzati gli appositi contenitori posizionati all'esterno delle utenze, dentro i quali dovranno essere messi i rifiuti senza l'utilizzo di buste.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno degli esercizi commerciali.

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

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

- per le pile esauste: fornitura di contenitori da litri 20, adatti alla tipologia del rifiuto, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale di n. 5 contenitori, da fornire e ubicare presso le rivendite di prodotti elettrici, centri commerciali, fotografi, tabacchini, ferramenta, ecc., in tutto il territorio comunale
- per i farmaci scaduti: fornitura di bidoni carrellati da litri 120, adatti alla tipologia del rifiuto, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale di n. 5 contenitori, da fornire e ubicare presso tutte le farmacie e tutti gli ambulatori dei medici di famiglia
- per i prodotti e relativi imballaggi marcati "T e/o F":
fornitura di bidoni carrellati da litri 120, adatti alla tipologia del rifiuto, ad integrazione di quelli già in dotazione per sostituzione di quelli danneggiati o per le nuove utenze, per un numero minimo annuale di n.5 contenitori, da fornire e ubicare presso tutti i rivenditori autorizzati

Frequenza

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

La frequenza di raccolta è prevista quindicinale su tutto il territorio.

4.8 SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Servizio

Spazzamento delle strade, sia manuale che meccanizzato, che comprende:

- la raccolta differenziata di qualsiasi rifiuto e detrito, fino alle più piccole dimensioni, 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), il loro lavaggio e la sostituzione dei sacchetti contenitori interni;
- la raccolta dei rifiuti abbandonati a terra in prossimità dei cestini portarifiuti, compresi i rifiuti ingombranti e altre tipologie, tra cui scatole di cartone e altri imballaggi;
- la raccolta di vetro, plastica e imballaggi vari, contenitori in alluminio e banda stagnata abbandonati sul suolo pubblico;
- lo svuotamento dei contenitori ecologici per deiezioni canine, il loro lavaggio e la sostituzione del sacco contenitore interno;
- la pulizia dei marciapiedi da muro a muro, con la costante estirpazione meccanica delle erbacce.
Su richiesta potrà essere consentito l'eventuale utilizzo di diserbante biologico ad azione selettiva; gli addetti dovranno essere formati e abilitati all'uso di tali prodotti.
- la pulizia e la raccolta dei rifiuti delle aree verdi e/o ad uso pubblico (aiuole, giardini, fontane, aree cimiteriali, ecc.);
- la pulizia delle caditoie stradali, delle bocche lupoie ed il conferimento e smaltimento dei relativi rifiuti prodotti.

Durante le operazioni di spazzamento sia manuale che meccanizzato devono essere asportati tutti i rifiuti che in qualsiasi modo possano ostacolare il regolare deflusso delle acque, in particolare in corrispondenza delle griglie per le caditoie stradali.

Territorio interessato

Il servizio deve essere effettuato nel centro urbano, nell'area del mercatino settimanale e nelle frazioni, come indicato nell'All.G1 – ELENCO DELLE STRADE PER IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO.

Modalità di espletamento del servizio

Gli operatori dovranno provvedere, nelle zone non accessibili alla macchina spazzatrice, all'accumulo dei rifiuti nella direzione di marcia per la successiva asportazione.

Nel giorno del mercatino settimanale il servizio di spazzamento dovrà essere effettuato la mattina dalle ore 6,00 alle ore 7,00 e nel pomeriggio dalle ore 13,30 alle ore 14,30.

Nei mesi estivi di Luglio e Agosto il servizio deve essere effettuato 2 volte al giorno (la mattina dalle ore 6.00 e il pomeriggio dalle ore 14.30) nelle strade del centro urbano indicate al punto A) dell'All.G1 – ELENCO DELLE STRADE PER IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

- sacchetti contenitori interni da litri 25 per i cestini "porta rifiuti" (c.d. contenitori gettacarte);
- sacchi contenitori interni da litri 60 per i contenitori ecologici per deiezioni canine.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Dovranno essere forniti e installati contenitori ecologici nuovi di fabbrica per deiezioni canine, diversificati per le diverse parti del paese tali da inserirsi opportunamente come elemento di arredo urbano, come appresso descritto:

- per il centro storico: fornitura ed installazione di n.8 contenitori ecologici per deiezioni canine, completi di dispenser, realizzati in un unico monoblocco in conglomerato cementizio e graniglia di marmo, nel quale sono alloggiati, internamente, l'apparato di distribuzione di palette igieniche monouso a funzionamento meccanico con l'utilizzo di gettoniera predisposta per l'uso di monete, che dovrà essere protetto da un proprio coperchio in acciaio inox, ed il raccoglitore per la conservazione temporanea delle deiezioni canine, che dovrà essere costituito da un cestello in vetroresina autoestinguente, che dovrà essere protetto da un proprio coperchio ermetico in acciaio inox con apertura a pedale.

L'ubicazione sarà precisata dall'Ufficio Comunale competente.

- per il resto del territorio: fornitura ed installazione di n.15 contenitori ecologici per deiezioni canine completi di dispenser, realizzati in acciaio inox, nel quale sono alloggiati, internamente, l'apparato di distribuzione di palette igieniche monouso a funzionamento meccanico con l'utilizzo di gettoniera predisposta per l'uso di monete, che dovrà essere protetto da un proprio coperchio in acciaio inox, ed il raccoglitore per la conservazione temporanea delle deiezioni canine, che dovrà essere costituito da un cestello in vetroresina autoestinguente, che dovrà essere protetto da un proprio coperchio ermetico in acciaio inox con apertura a pedale.

L'ubicazione sarà precisata dall'Ufficio Comunale competente.

I contenitori proposti dovranno comunque essere sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione Comunale che potrà richiedere delle variazioni nelle tipologie e nel colore finalizzate all'ottimale inserimento nell'arredo urbano.

Frequenza

Il servizio deve essere effettuato tutti i giorni (sette giorni su sette), con le frequenze meglio specificate nell'Al.G1 – ELENCO DELLE STRADE PER IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO.

Ulteriori prescrizioni

Tutti gli operatori del servizio spazzamento dovranno essere dotati di vestiario differente da quello degli altri operatori.

Oltre a quanto sopra prescritto e precisato, il servizio dovrà essere effettuato anche:

- nelle zone ove si verificano eventi particolari (mercato settimanale, mostre, sagre, feste patronali, manifestazioni sportive e di ogni altro tipo), **il giorno antecedente e quello successivo alle manifestazioni;**
- durante le feste, le manifestazioni sportive, le mostre e le sagre patronali, per un massimo di 10 interventi, su richiesta degli uffici comunali la ditta dovrà provvedere a mettere a disposizione i bagni chimici nelle aree da esso indicate, comprensivo dello svuotamento dai liquami.
- nelle zone ed in prossimità di esse ove si verificano eventi religiosi, **il giorno antecedente e quello successivo all'evento;**

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

- successivamente allo sfalcio dell'erba da parte del Comune o da Ditta da esso incaricata; in questo caso il servizio comprende anche la pulizia delle zone limitrofe alle sedi stradali;
- a seguito di incidenti stradali;
- in tutti i casi particolari che l'Amministrazione comunicherà tempestivamente in funzione dell'eccezionalità del caso) alla Ditta appaltatrice.

Nel periodo da aprile a novembre, il servizio di estirpazione meccanica delle erbacce e della raccolta dei relativi rifiuti dovrà essere adeguatamente rinforzato affinché non vi sia traccia di erbacce nelle strade e nei marciapiedi.

Su richiesta potrà essere consentito l'eventuale utilizzo di diserbante biologico ad azione selettiva.

Per il periodo dal 15 giugno al 15 settembre si dovrà provvedere allo spazzamento, compreso il diserbo, settimanale (una volta alla settimana) nella frazione di Santa Caterina e nel centro abitato di Maladroxia.

4.9 LAVAGGIO DELLE STRADE

Servizio

Lavaggio meccanizzato delle strade del centro urbano, da effettuarsi mediante apposito macchinario e con idonee attrezzature, da muro a muro, compresi i marciapiedi.

Territorio interessato

Il servizio deve essere effettuato nel centro urbano, e più precisamente nelle seguenti strade e piazze secondo le frequenze indicate:

1. Corso Vittorio Emanuele (Una volta al giorno nei mesi di luglio e agosto, tre volte a settimana nei mesi di maggio, giugno, settembre e ottobre);
2. Piazza Italia (Una volta al giorno nei mesi di luglio e agosto, tre volte a settimana nei mesi di maggio, giugno, settembre e ottobre);
3. Piazza Umberto (Una volta al giorno nei mesi di luglio e agosto, tre volte a settimana nei mesi di maggio, giugno, settembre e ottobre);
4. Via Regina Margherita (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
5. Piazza De Gasperi (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
6. Piazza Aldo Moro (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
7. Piazza Ferralasco (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
8. Piazza Repubblica (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
9. Passeggiata Lungomare C. Colombo (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre);
10. Ulteriori 1000 mq di marciapiedi e/o piazze a discrezione dell'Amministrazione (due volte alla settimana nei mesi da maggio a ottobre).

Oltre a quanto sopra prescritto, il servizio dovrà essere effettuato anche nella settimana di Pasqua il venerdì, ed in occasione della festa patronale il giorno prima ed il giorno dopo la festa.

Modalità di espletamento del servizio

I mezzi che verranno impiegati dovranno essere idonei in relazione alla tipologia e portanza delle superfici da trattare e dovranno essere preventivamente accettati dall'Amministrazione.

Frequenza

Le frequenze sono quelle indicate tra parentesi di fianco al nome delle piazze e strade sopra indicate.

Ulteriori prescrizioni

Oltre a quanto sopra prescritto, il servizio dovrà essere effettuato anche nella settimana di Pasqua il venerdì, ed in occasione della festa patronale il giorno prima ed il giorno dopo la festa.

In caso di necessità l'Amministrazione Comunale si riserva di indicare mensilmente fino a 2 chilometri di strade da lavare, per un complessivo annuale fino a 24 chilometri.

4.10 RIMOZIONE SCARICHI ABUSIVI, BONIFICHE, PRONTO INTERVENTO

Servizio

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Nell'appalto è compreso il servizio di rimozione di scarichi abusivi e più in generale dei rifiuti abbandonati nel territorio, di pulizia delle aree degradate e di disinfezione di aree inquinate.

In particolare il servizio comprende anche:

- tempestiva rimozione dei rifiuti di qualsiasi genere abbandonati da ignoti nel territorio, comprese le cunette stradali e le aree degradate utilizzate come scarico abusivo;
- interventi puntuali di bonifica;
- interventi di bonifica dei rifiuti contenenti amianto eventualmente rinvenuti nel territorio comunale di Sant'Antioco per un quantitativo annuo massimo di 2000 kg, comprendente la bonifica, il carico, il trasporto e gli oneri di conferimento dei materiali contenenti amianto raccolti, indipendente dal numero di interventi effettuati; è compresa la predisposizione della documentazione richiesta dall'art. 256 del decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 con la redazione dello specifico piano di lavoro da comunicare alla ASL competente per territorio
- pronto intervento (sversamenti abusivi e accidentali di rifiuti) secondo le modalità operative previste dalla relativa normativa, e comunque entro 2 ore dalla chiamata.

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale.

Modalità di espletamento del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato, anche su segnalazione dell'Ufficio Comunale, entro 24 ore dalla segnalazione

Ulteriori prescrizioni

Il servizio di pronto intervento dovrà essere attivato tempestivamente ed intervenire entro 2 ore dalla segnalazione.

Frequenza

Ciascun servizio (Rimozione scarichi abusivi, bonifiche, pronto intervento), in relazione alle necessità dell'Amministrazione comunale, verrà effettuato per un minimo di n. 12 interventi annui.

Ulteriori prescrizioni

Rimane un obbligo della ditta appaltatrice raccogliere qualsiasi rifiuti abbandonato nelle strade, nei marciapiedi, nelle aiuole e nelle cunette in tutte le strade in cui viene svolto il servizio di raccolta dei rifiuti. Sarà compito dell'autista o degli addetti operanti sui mezzi provvedere alla raccolta dei rifiuti abbandonati ed al loro conferimento presso l'impianto autorizzato. Le squadre di raccolta dovranno provvedere alla raccolta dei rifiuti eventualmente segnalati dagli uffici comunali. Tale servizio obbligatorio non rientra tra quelli di precedentemente elencati.

4.11 RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI DA ESUMAZIONI ED ESTUMULAZIONI

Servizio

Nell'appalto è compresa la raccolta dei rifiuti cimiteriali, provenienti dalle operazioni di esumazioni ed estumulazioni.

Modalità di espletamento del servizio

I rifiuti cimiteriali, provenienti dalle operazioni di esumazioni ed estumulazioni dovranno essere trattati secondo quanto previsto dal DPR 254 del 15/07/2003.

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

In particolare dovranno essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani e trasportati in appositi imballaggi a perdere flessibili, di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'area cimiteriale e recare la scritta "Rifiuti urbani da esumazione ed estumulazione".

Tali rifiuti devono essere avviati a recupero o smaltiti presso gli impianti autorizzati per lo smaltimento di tali rifiuti.

La gestione di tali rifiuti deve favorire il recupero dei resti metallici.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Nell'appalto è compresa la fornitura di appositi imballaggi a perdere, di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'area cimiteriale, che dovranno recare la scritta "Rifiuti urbani da esumazione ed estumulazione".

Frequenza

Il servizio (in relazione alle necessità dell'Amministrazione comunale), che ricomprende il trasporto e lo smaltimento dovrà essere eseguito per un minimo di n. 24 interventi annui.

4.12 RACCOLTA DELLE CARCASSE ANIMALI

Servizio

Nell'appalto è compresa la rimozione e lo smaltimento delle carcasse di animali che dovessero essere rinvenuti nel territorio comunale, comprese le spiagge, comprese le carcasse ivi rinvenute a seguito di spiaggiamenti di animali marini di qualsiasi genere e dimensione, comprese le testuggini marine.

Le carcasse animali sono classificate come rifiuti "speciali", pertanto la raccolta e il trasporto deve avvenire su appositi automezzi autorizzati (ai sensi del REG. CE 1774/2002) e il conferimento deve essere fatto in impianti idonei allo smaltimento.

Territorio interessato

Tutto il territorio comunale, comprese le spiagge.

Modalità di espletamento del servizio

Il servizio deve avvenire entro 4 ore dal rinvenimento, grazie alla sensibilizzazione degli operatori ecologici che quotidianamente sono presenti nel territorio per le operazioni di raccolta rifiuti, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Nell'appalto è compresa la fornitura annuale di n. 12 sacchi idonei per questa tipologia di servizio.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

Nell'appalto è compresa la dotazione per la Ditta appaltatrice di appositi contenitori omologati e specifici per questa tipologia di rifiuto.

Frequenza

Sono previsti mediamente n. 12 interventi annui di raccolta di carcasse animali.

Ulteriori prescrizioni

Il trasporto e lo smaltimento sono a carico della Ditta fino a un max di n. 12 interventi annui.

4.13 TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI RACCOLTI

Servizio

Nell'appalto è compreso il trasporto, presso i relativi impianti autorizzati, di tutti i rifiuti prodotti nel territorio comunale, nonché di quelli conferiti all'Ecocentro Comunale, ed il loro smaltimento presso i medesimi impianti autorizzati:

- per lo smaltimento di RU residuali;
- per il trattamento e compostaggio delle Frazioni organiche "Umido" e "Sfalci";
- per la lavorazione di recupero e/o riciclo dei rifiuti differenziabili.

Attualmente il Comune di Sant'Antioco conferisce i rifiuti residuali presso l'impianto ubicato nel Comune di Carbonia e la frazione organica "Umido" presso l'impianto di compostaggio Villaservice di Villacidro, nella provincia del Medio Campidano.

È in via di attivazione il nuovo impianto di trattamento della FORSU a Carbonia (avvio previsto per il mese di settembre 2017), pertanto le ditte partecipanti ne dovranno tenere conto in sede progettuale.

Frequenza

Il servizio dovrà essere espletato con cadenza giornaliera (gg. 6/7).

4.14 RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEL VERDE PUBBLICO E PRIVATO

Servizio

Nell'appalto è compresa la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del verde pubblico e privato prodotto in circostanze particolari, a carico della Ditta fino a un max di n. 30 interventi annui.

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

Nell'appalto è compresa la dotazione per la Ditta appaltatrice di appositi cassoni scarrabile da mettere a disposizione nel punto di raccolta (casce computate nella voce "gestione ecocentro comunale")

4.15 RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI PRODOTTI NELLE SPIAGGE

Servizio

Raccolta differenziata delle frazioni dei rifiuti urbani o assimilabili prodotti nelle spiagge costituite da:

- barattoli e vasetti in vetro, vetro, lattine;
- plastica;
- rifiuto urbano residuale.

Territorio interessato

Le seguenti spiagge ricadenti nel territorio comunale:

Maladroxia;

Coacuaddus;

Calalunga;
Is Pruinis;
Su Forru e Macchina;
Su Portixeddu;
Calasapone.

Modalità di conferimento

Tutte le utenze dovranno conferire i rifiuti all'interno dei contenitori forniti e posizionati dalla ditta Aggiudicataria.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Buste per la raccolta dei rifiuti;

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

È prevista la fornitura di 12 pali con 3 cestini da posizionare nelle spiagge secondo le indicazioni degli uffici comunali

Frequenza

La frequenza di raccolta prevista è la seguente:

- dal 1 giugno al 30 giugno giornaliera in tutte le spiagge, tranne il martedì ed il giovedì,;
- dal 1 luglio al 31 agosto sarà giornaliera, inoltre alle sole spiagge di Maladroxia e Coacuaddus sarà effettuato un ulteriore passaggio pomeridiano;
- al 1 settembre al 30 settembre sarà giornaliera in tutte le spiagge;
- dal 1 ottobre al 17 ottobre sarà giornaliera in tutte le spiagge tranne che il martedì ed il giovedì.

4.16 RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO OLI E ABITI USATI

Servizio

Nell'appalto è compresa la raccolta, il trasporto e lo smaltimento degli oli vegetali e degli abiti usati.

Territorio interessato

Zone urbane, frazioni e intero territorio comunale.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

Nell'appalto è compresa la fornitura in comodato d'uso di almeno n. 8 contenitori da posizionare nel territorio Comunale, previo accordo con gli Uffici Comunali, per la raccolta degli abiti usati;

relativamente alla raccolta degli oli e compresa la fornitura di almeno n. 6 contenitori da posizionare nel territorio Comunale, previo accordo con gli Uffici Comunali.

Frequenza

La frequenza di svuotamento dei contenitori per la raccolta degli abiti usati è la seguente.

Settimanale durante tutto l'anno;

la frequenza di svuotamento dei contenitori per la raccolta degli oli è la seguente:

a riempimento (indicativamente mensile)

4.17 GESTIONE DELL'ECOCENTRO COMUNALE

Servizio

Nell'appalto è compresa la Gestione dell'Ecocentro Comunale, compreso il trasporto dei rifiuti dall'Ecocentro ai centri di conferimento ed il loro smaltimento.

La Ditta aggiudicatrice dell'appalto deve assicurare la gestione dell'Ecocentro Comunale mediante il proprio personale che dovrà essere adeguatamente formato.

Modalità di espletamento del servizio

L'apertura dell'ecocentro deve essere garantita sette giorni su sette, per almeno cinque ore al giorno da concordarsi con l'Amministrazione comunale.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

La Ditta aggiudicataria dell'appalto garantisce, compreso nell'appalto, la funzionalità e la fruibilità dell'Ecocentro Comunale con l'utilizzo di cassoni scarrabili e/o contenitori propri, compresi i compattatori per la carta e per la plastica.

La dotazione minima dei contenitori da fornire presso l'ecocentro è la seguente:

ECOCENTRO	NUMERO
Contenitori farmaci 110 l	1
Contenitori pile 10 l	1
Contenitori T/F 110 l	1
Cassone scarrabile 25/30 mc	5
Contenitore per toner	2
serbatoio da 500 litri per oli	2
contenitore per accumulatori esausti	1
Cassone scarrabile compattante usato per la plastica	1
Cassone scarrabile compattante usato per la carta	1

Ulteriori prescrizioni

Gli orari possono essere suscettibili di variazione stagionale ma dovranno comunque essere garantite le ore di apertura minimali stabilite.

Maggiori dettagli sulla modalità di gestione sono riportate nel Regolamento dell'Ecocentro Comunale.

4.18 SORVEGLIANZA, COORDINAMENTO E GESTIONE RAPPORTO CON L'UTENZA

Nell'appalto è compresa la sorveglianza ed il coordinamento del gruppo di lavoro da parte della Ditta appaltatrice delle attività in appalto ed il necessario coordinamento con l'Ufficio tecnico comunale attraverso n. 1 unità operativa appositamente formata e dedicata.

Entro 60 giorni dalla data di consegna dei servizi la Ditta appaltatrice si obbliga ad attrezzare presso il proprio cantiere un ufficio, dotato di telefono con attivazione di numero verde a proprio carico e email a disposizione degli utenti del Comune di Sant'Antioco.

Tale ufficio deve essere aperto tutti i giorni, esclusi i festivi, almeno nella fascia oraria dalle 9,00 alle 12,00.

L'impiegato addetto dovrà essere adeguatamente formato.

La Ditta appaltatrice deve concordare con l'Amministrazione comunale l'adeguatezza dei requisiti dell'addetto a tale ruolo, che dovrà **curare in esclusiva** il rapporto con l'utenza.

Deve essere sempre garantito un servizio tale da assicurare elevati standard di qualità, unitamente alla cortesia e alla disponibilità del personale.

In particolare tale ufficio dovrà:

- gestire le richieste di informazioni provenienti dai cittadini;
- ricevere le prenotazioni dei servizi individuali (raccolta ingombranti, ecc.) da parte dell'utenza;

gestire il materiale promozionale e informativo, provvedendo anche ad una distribuzione nelle frazioni;

- gestire la distribuzione dei kit di buste agli utenti secondo le modalità concordate con l'Amministrazione Comunale, tenendone apposito registro;
- gestire la distribuzione dei contenitori, tenendone apposito registro.

A cadenze prefissate dall'Amministrazione Comunale, la Ditta appaltatrice dovrà proporre all'utenza un questionario, predisposto d'intesa con l'Amministrazione Comunale, relativo al relativamente al gradimento dei servizi offerti.

4.19 RACCOLTA PANNI.

Servizio

Nell'appalto è compresa la raccolta dedicata dei panni da eseguirsi direttamente a domicilio per un numero massimo di utenze disagiate pari a 50 unità, scelte a discrezione della stazione appaltante.

Territorio interessato

Tutto il territorio comunale.

Modalità di espletamento del servizio

Il servizio deve avvenire nei giorni in cui non si effettua la raccolta del secco residuale, prevista nell'attuale servizio in un giorno su tutto il territorio comunale, con frequenza di 5 giorni su sette.

Attrezzature da fornire a fecondità semplice

Non è prevista alcuna fornitura.

Attrezzature da fornire a fecondità ripetuta

Non è prevista alcuna fornitura.

Frequenza

Sono previsti 5 interventi settimanali.

4.20 CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE DELL'UTENZA

Compete alla Ditta appaltatrice adottare le iniziative e le attività di carattere promozionale necessarie a sollecitare la collaborazione degli utenti al fine di garantire il miglioramento dei livelli di esecuzione dei servizi richiesti.

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Entro tre mesi dalla consegna del servizio la ditta appaltatrice deve concordare col comune avviare una campagna pubblicitaria per la sensibilizzazione degli utenti finalizzata all'ottimizzazione della raccolta differenziata e all'educazione in merito alle tematiche ambientali, concordandone le modalità con l'Amministrazione comunale.

Entro il mese di gennaio di ciascun anno la Ditta appaltatrice deve concordare con il Comune il programma annuale delle iniziative che intende attuare durante il periodo di validità del contratto e il contenuto dei messaggi.

Tali iniziative dovranno prevedere l'impiego di mezzi di comunicazione di massa (riviste, opuscoli, sito internet del Comune, etc.).

Tutti gli oneri relativi a questo servizio sono compresi nell'appalto a carico della Ditta appaltatrice.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e iniziative sarà possibile utilizzare i seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona
Ufficio Tributi	Ubicazione: via_____ n. , Sant'Antioco Telefono: 0781 / 0781 Telefax: 0781 / 0781
Informazioni sui servizi e sulle tariffe, segnalazioni, richieste di rimborso, disservizi, proposte, modulistica, nuove utenze, variazioni, disdette.	Giorni di apertura: dal lunedì al venerdì Orari: mattino dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 11,30 Il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
Sito internet	
Informazioni sui servizi erogati e sulle novità. Modulistica	www.comune.santantioco.ca.it
Indirizzo e-mail	tributi@ comune.santantioco.ca.it
Ditta appaltatrice del servizio	

la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;

campagne promozionali e materiale informativo;

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

materiale informativo disponibile presso il Municipio;

INFORMAZIONI AGLI UTENTI (STANDARD GENERALE)

La richiesta di informazioni può essere fatta da parte di qualsiasi utente:

telefonicamente componendo il numero verde del Servizio Igiene Urbana 800.....;

per corrispondenza al seguente indirizzo: Comune di Sant'Antioco, Corso Vittorio Emanuele, 115 09017 Sant'Antioco

per e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: *****

RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI (STANDARD SPECIFICO)

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative al Servizio Igiene Urbana, vengono prese in consegna dagli uffici competenti.

RISPOSTE AI RECLAMI SCRITTI (STANDARD SPECIFICO)

Le risposte ai reclami scritti degli utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi.

6. LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/mail agli uffici del settore ambiente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale da poter ricostruire il percorso seguito dalla pratica.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio somministrato, si potrà effettuare periodicamente verifiche e rilevazioni sull'operato.

8. VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata 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 5.1 "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 a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

9. TARIFFA DEL SERVIZIO

La tassa è dovuta quando esiste il presupposto di produzione di rifiuti. Più precisamente la tassa è dovuta da tutti coloro che occupano, detengano a qualsiasi titolo locali o aree esistenti sul territorio, anche se non usati, ove il servizio viene effettuato in forma continuativa. Infatti il "non utilizzo del bene non preclude l'utilizzo in qualsiasi momento.

Non sono assoggettati al pagamento gli immobili che sono privi di allacciamento ai servizi di rete: tale eventualità deve essere auto-certificata preventivamente presso gli uffici comunali.

Chiunque usufruisca del servizio, direttamente o indirettamente, è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune ed è bene che ciascuno si accerti di essere in regola con il pagamento per non incorrere in sanzioni.

Chi vive in casa in locazione (affitto) deve controllare se il pagamento del servizio di gestione dei rifiuti è già previsto nella rata di affitto o se invece deve pagare a parte la quota della tassa: nel caso in cui il proprietario assolva il pagamento, è necessario darne preventiva comunicazione al Comune.

La somma pagata dal contribuente è chiamata TaR.S.U. ed è la quota che ciascun cittadino, nucleo familiare, proprietario, locatario, ecc. deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

Il pagamento è unico ma è in realtà composto da più voci di spesa: la raccolta, il trasporto presso le discariche, lo smaltimento dei rifiuti, la pulizia delle strade, i costi amministrativi, il costo degli agenti di riscossione, i costi per il contenzioso, ecc.

10. MODALITÀ DI RISCOSSIONE

Il Comune determina la tassa, predispone gli elenchi (ruoli) e si affida ad un soggetto esterno per l'emissione delle bollette e per la riscossione, anche coattiva.

In caso di errori di conteggio in eccesso, la rettifica viene effettuata direttamente dall'Ufficio comunale, dandone comunicazione all'utente.

Nel caso in cui l'errore è rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata a:

Comune di Sant'Antioco - Corso Vittorio Emanuele n. 115, 09017 Sant'Antioco

11. MODULISTICA

La modulistica allegata è

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

Allegato n. 1	Modulo di reclamo (rifiuti)
Allegato n. 2	Modulo di reclamo (spazzamento)
Allegato n. 3	Modulo di segnalazioni/suggerimenti

ALLEGATO 1 – MODULO DI RECLAMO (RIFIUTI)

Al Comune di Sant'Antioco

Corso Vittorio Emanuele n. 115

09017 – SANT'ANTIOCO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

Esprime il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

(barrare l'opzione scelta)

- Via fax al numero _____
- Via e-mail al seguente indirizzo _____
- Via posta ordinaria al seguente indirizzo _____

Sant'Antioco, li _____

FIRMA

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 163/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

FIRMA

Sant'Antioco, li _____

ALLEGATO 2 – MODULO DI RECLAMO (SPAZZAMENTO)

Al Comune di Sant'Antioco
Corso Vittorio Emanuele n. 115
09017 – SANT'ANTIOCO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

Esprime il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

(barrare l'opzione scelta)

- Via fax al numero _____
- Via e-mail al seguente indirizzo _____
- Via posta ordinaria al seguente indirizzo _____

Sant'Antioco, li _____

FIRMA

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs 163/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

FIRMA

Sant'Antioco, li _____

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

ALLEGATO 3 – MODULO DI SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Al Comune di Sant'Antioco

Corso Vittorio Emanuele n. 115

09017 – SANT'ANTIOCO

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Recapito telefonico _____

(Barrare la casella che interessa)

- Formulo il seguente suggerimento

- Invio la seguente segnalazione

SERVIZIO RIFIUTI

SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADE

Sant'Antioco, li _____

FIRMA

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

INDICE

1.	PREMESSA.....	2
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2.1	EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DEI SERVIZI	2
2.2	CONTINUITÀ	3
2.3	PARTECIPAZIONE	3
2.4	CORTESIA	3
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA	3
2.6	CHIAREZZA E COMPrensIBILITÀ DEI MESSAGGI	3
3.	OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO	3
3.1	OBIETTIVI DEL SERVIZIO	3
3.2	CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO	4
3.3	AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO IGIENE URBANA	4
3.4	TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA	4
4.	STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA	5
4.1	Raccolta differenziata "SECCO"	6
4.2	Raccolta differenziata "UMIDO"	8
4.3	Raccolta differenziata "PLASTICA"	10
4.4	Raccolta differenziata "CARTA"	12
4.5	Raccolta differenziata "VETRO"	14
4.6	Raccolta differenziata "INGOMBRANTI E R.A.E.E."	16
4.7	Raccolta differenziata Rifiuti Urbani Pericolosi	18
4.8	Spazzamento delle strade.....	20
4.9	Lavaggio delle strade.....	23
4.10	Rimozione scarichi abusivi, bonifiche, pronto intervento.....	23
4.11	Raccolta rifiuti cimiteriali da ESUMazioni ed estumulazioni.....	24
4.12	Raccolta delle carcasse animali	25
4.13	Trasporto e smaltimento dei rifiuti raccolti	26
4.14	Raccolta, trasporto e smaltimento del verde pubblico e privato	26
4.15	Raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti prodotti nelle spiagge.....	26
4.16	Raccolta, trasporto e smaltimento oli e abiti usati.....	27

COMUNE DI SANT'ANTIOCO

4.17	Gestione dell'Ecocentro Comunale.....	28
4.18	SORVEGLIANZA, COORDINAMENTO E GESTIONE RAPPORTO CON L'UTENZA	28
4.19	RACCOLTA PANNI.	29
4.20	Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'Utenza	29
5.	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	30
	INFORMAZIONI AGLI UTENTI (STANDARD GENERALE)	31
	RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI (STANDARD SPECIFICO)	31
	RISPOSTE AI RECLAMI SCRITTI (STANDARD SPECIFICO)	31
6.	LA TUTELA	31
7.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	31
8.	VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI	32
9.	Tariffa del servizio	32
10.	Modalità di riscossione	32
11.	Modulistica.....	32
	ALLEGATO 1 – Modulo di reclamo (rifiuti).....	34
	ALLEGATO 2 – Modulo di reclamo (spazzamento)	35
	ALLEGATO 3 – Modulo di segnalazioni/suggerimenti	36