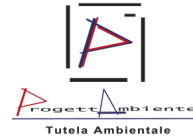




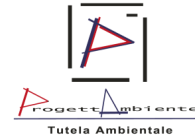
# *Carta dei Servizi Comune di Policoro*



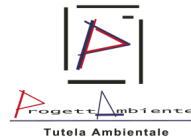


## Sommario

<b>La Carta dei Servizi.....</b>	<b>3</b>
Contenuti e diffusione .....	3
Riferimenti normativi .....	4
<b>Presentazione del Gestore.....</b>	<b>6</b>
Ecological Systems s.r.l. ....	7
Pellicano Verde S.p.A. ....	9
Progettambiente Soc. Coop. ....	10
<b>I Principi Fondamentali.....</b>	<b>11</b>
Eguaglianza .....	11
Imparzialità .....	12
Continuità .....	12
Partecipazione .....	12
Efficienza ed Efficacia .....	13
Cortesìa .....	13
Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi .....	13
Sicurezza e rispetto dell' Ambiente e della Salute .....	13
Privacy .....	14
<b>I Servizi Erogati.....</b>	<b>15</b>
Raccolta rifiuti porta a porta .....	15
Centro di raccolta comunale .....	16
Spazzamento stradale .....	17
Spazzamento manuale .....	17
Svuotamento dei cestini gettacarte .....	18
Servizio di diserbo .....	18
Servizio di pulizia di griglie e caditoie stradali e dei canali di scolo.....	19
Servizio di raccolta siringhe .....	19
Servizio di raccolta deiezioni canine .....	20
Servizio di pulizia spiagge .....	20



Altri servizi .....	20
<b>Qualità del Servizio .....</b>	<b>21</b>
Premessa .....	21
Scostamento tra servizio reso e servizio programmato .....	21
<b>Tutela dell'utente .....</b>	<b>23</b>
Trattamento dei dati personali .....	23
La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni .....	23
Contatti .....	24



## La Carta dei Servizi

---

### Contenuti e diffusione

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale l'ATI composta da Ecological Systems Srl, Pellicano Verde S.p.A., Progettambiente Soc. Coop. (d'ora in avanti 'Gestore') in qualità di erogatore di pubblico servizio, individua i principi e standard di riferimento per l'esecuzione del servizio di igiene urbana al fine di migliorare e tutelare le esigenze ed i diritti dell'Utente-consumatore (di seguito Utente).

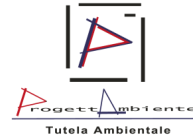
La Carta dei Servizi:

- individua i **principi fondamentali** cui deve attenersi il Gestore nella direzione del servizio rifiuti urbani sulla base di quanto definito nel contratto con l'Ente Committente;
- individua **standard di qualità** del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di **partecipazione** e **informazione** rivolta a questi ultimi;
- definisce le **procedure di reclamo** attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti.

Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti. Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

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



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

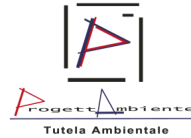
Eccezionalmente, la presente Carta dei Servizi sarà oggetto di aggiornamento, revisione e integrazioni, già entro i primi sei mesi, al fine di adeguarla, quanto più possibile, ai nuovi standard di qualità previsti dal "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione", approvato dall'ARERA con la Delibera n. 15/2022/R/RIF e nelle more dell'attivazione e della messa a regime dei nuovi servizi di raccolta porta a porta, per i quali l'art. 2 del Disciplinare Tecnico Prestazionale prevede un periodo di tempo da tre mesi a sei mesi.

La Carta dei Servizi, come sopra aggiornata, revisionata e integrata, sarà a disposizione, previa approvazione del Comune di Policoro, di ogni cittadino/utente che potrà scaricarla direttamente dal sito internet [www.ecopolicoro.it](http://www.ecopolicoro.it), dedicato ai servizi di cui trattasi, e nelle more della realizzazione del suddetto portale web da parte del Gestore, dal sito [www.pellicanoverde.it/comune-di-policoro](http://www.pellicanoverde.it/comune-di-policoro).

## Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi sono:

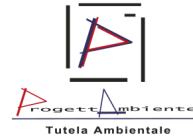
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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;

- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza;
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 “Codice dei contratti pubblici”, art. 34;
- Delibera ARERA n.158 del 5/05/20 “Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell’emergenza da COVID-19”.

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell’ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti.

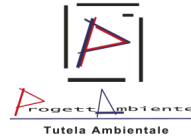


## Presentazione del Gestore

---

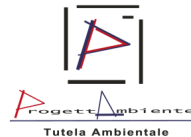
I servizi sono gestiti dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito dalle società:

- Ecological Systems s.r.l. (capogruppo mandataria)
  
- Pellicano Verde S.p.A. (mandante)
  
- Progettambiente Soc. Coop.



## Ecological Systems s.r.l.

Costituita come società in accomandita semplice con atto rogato in data 24 febbraio 1988, e dal mese di ottobre del medesimo anno la società ha iniziato l'esercizio dell'attività di igiene ambientale (disinfestazione, derattizzazione, disinfezione e gestione degli impianti di depurazione), offrendo i propri servizi prevalentemente a Comuni ed altri Enti pubblici. La crescita della Società è stata molto forte sin dai primi anni di esercizio: si è infatti esteso sia il bacino di utenza che la gamma di servizi offerti. La prima tappa coincide con l'ottenimento dell'autorizzazione regionale allo smaltimento dei rifiuti nel 1990 e con la successiva iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nel 1994. Da allora è stata incrementata l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani, attività che tuttora risulta prevalente. In concomitanza con la crescita dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti è sorta l'esigenza per l'azienda di dotarsi di un qualificato parco automezzi e di efficienti attrezzature che, attualmente, collocano la Società in una posizione di avanguardia rispetto all'ambito di mercato servito. Negli anni la gamma dei servizi offerti si è ulteriormente ampliata. Nel 1995 è stato eseguito il primo intervento di bonifica da amianto. Grazie al know-how acquisito e all'elevata professionalità del management è stato possibile per l'azienda proporsi al mercato come importante punto di riferimento anche nel comparto della raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi, soprattutto provenienti dal comparto sanitario. Con il crescere del volume d'affari si è fatta sempre più viva la necessità per i soci di operare un mutamento nella forma giuridica della società, deliberando, in data 19 aprile 2000, la trasformazione della Ecological Systems in società a responsabilità limitata. Negli anni successivi, nella ferma convinzione di dover rendere l'azienda autosufficiente, in grado di offrire al Cliente un servizio "totale", l'azienda ha iniziato ad investire nell'impiantistica per la gestione dei rifiuti. Nel 2003, infatti, ha realizzato un impianto per la messa in riserva, selezione e avvio al recupero di rifiuti non pericolosi, che opera, attualmente, con i Consorzi di filiera nati dall'Accordo Quadro tra Anci e Conai, in particolare COMIECO, come piattaforma per la raccolta ed il recupero dei rifiuti di imballaggio e nel 2007 ha costituito la società Tyres Recycling Sud s.r.l., che è titolare di un impianto per il recupero degli pneumatici fuori uso, dotato di macchinari all'avanguardia per la triturazione, mediante trattamento esclusivamente a freddo, degli pneumatici, ricavandone un granulo rivenduto come materia prima per il settore dell'edilizia e per la realizzazione di altri manufatti in gomma



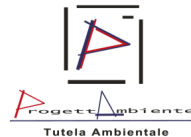
(mattonelle anti-trauma, tappetini per auto, ecc.). Considerato un fiore all'occhiello nel settore, ed è tra i primi in Italia per fatturato e volumi trattati, ed opera in partnership con Ecopneus.

Tutto questo ha consentito all'azienda una rapida crescita divenendo nel tempo un importante punto di riferimento in materia di gestione ambientale, estendendo il proprio ambito di competenze in modo da garantire ai propri clienti interventi di qualità concernenti:

- Servizi di raccolta, trasporto e conferimento di tutte le tipologie di rifiuto, tossici, pericolosi e non;
- Servizi di raccolta differenziata integrata;
- Bonifiche da amianto e di siti inquinati;
- Servizi di igiene urbana e simili (spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade, lavaggio cassonetti, disinfestazione, disinfezione, derattizzazione);
- Interventi di espurgo civile (pulizia di fosse biologiche, pozzi neri, pozzetti, sifoni, scarichi e colonne di scarico, vasche e cisterne biologiche) e industriale;
- Conduzione degli impianti di depurazione;
- Fornitura contenitori, cassoni e sacchi per la raccolta dei rifiuti;
- Ideazione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione ambientale;
- Progettazione e realizzazione dei laboratori di educazione ambientale nelle scuole;
- Trattamento, riciclo, recupero e riutilizzo dei rifiuti presso i propri impianti di riciclaggio;
- Progettazione, delle attività di raccolta differenziata integrata e di igiene urbana.

Inoltre, la società per dare un migliore assetto organizzativo all'azienda, e per garantire un servizio che sia dotato delle caratteristiche di "qualità", indispensabili nel settore della tutela ambientale, ha ottenuto:

- nel 2000 la certificazione ISO 9001 per l'organizzazione aziendale;
- nel 2004 la certificazione ISO 14001 per la tutela ambientale;
- successivamente la certificazione UNI EN ISO 18001 per la sicurezza;
- e, infine, la certificazione SA8000 per la responsabilità sociale.



## Pellicano Verde S.p.A.

Nata nel 1988, offre servizi ecologici garantiti da decenni di esperienza nel settore. La professionalità raggiunta in questi anni di attività in un settore inizialmente poco conosciuto ma divenuto oggi tra i più importanti, è confermata dalle proficue collaborazioni instaurate con Società di servizi riconosciute ed affermate a livello nazionale ed internazionale.

Dapprima indirizzatasi al settore della raccolta dei R.S.U e raccolta differenziata, oggi, dopo anni di esperienza, può vantare, nei Comuni serviti, il conseguimento di un'elevata percentuale di raccolta differenziata pari ad oltre il 70%, risultato nettamente superiore rispetto alla media nazionale che si aggira intorno al 35%.

Nel corso della sua attività, la società ha permesso a diversi Comuni per cui opera di conseguire il premio di "Comune Riciclone" riconosciuto da Legambiente alle comunità locali che hanno ottenuto i migliori risultati nella gestione dei rifiuti.

La società, inoltre, è proprietaria, del nuovo impianto, presso Tito Scalo (PZ), dove effettua la selezione e l'adeguamento volumetrico delle frazioni riciclabili prima di avviarle ai Consorzi di filiera per le attività di raccolta e recupero dei Rifiuti da Imballaggio. La Società risulta in possesso delle certificazioni di sistema di gestione aziendale rilasciate da istituti di controllo della qualità e di certificazione ambientale, come di seguito riportati.

*ISO 9001:2015 certificato nr. IT239678-1 (Bureau Veritas Italia SpA)*

*ISO 14001:2015 certificato nr. IT97922 (Bureau Veritas Italia SpA)*

*ISO 45001:2018 certificato nr. IT239678-1 (Bureau Veritas Italia SpA)*

*SA 8000:2014 certificato nr. 020L-PEVE-S (C.E.R.T. S.A.G.L.)*

Presso la sede operativa di Tito scalo, l'azienda ha predisposto un impianto di "messa in riserva e recupero di rifiuti non pericolosi" ove vengono conferiti i materiali provenienti dalla raccolta differenziata, dalla raccolta porta a porta e dalla raccolta eseguita presso Comuni, Enti, Aziende, privati e committenze convenzionate con la Pellicano Verde.

La Società opera per conto di enti pubblici e privati ai quali sono garantiti:



- Servizi di igiene ambientale mediante raccolta differenziata porta a porta;
- Servizi di igiene pubblica e connessi (manutenzione del verde pubblico, gestione cimiteri, gestione Centri Comunali di Raccolta, spazzamento e lavaggio strade, rimozione di rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree ad uso pubblico e privato, etc.);
- Servizi di recupero e/o smaltimento finale di rifiuti speciali di qualsivoglia natura e classe;
- Intermediazione e commercio di rifiuti;
- Bonifiche di siti e materiali contenenti amianto;
- Servizio di progettazione ed implementazione della raccolta differenziata;
- Prestazioni di consulenza e assistenza ambientale;
- Campagne di informazione e sensibilizzazione ambientale;
- Gestione impianto di messa in riserva/deposito preliminare e recupero di rifiuti.

### Progettambiente Soc. Coop.

Società cooperativa opera da diversi anni nel settore della tutela ambientale, con la duplice funzione di gestore di servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e di progettazione, organizzazione e coordinamento dei servizi interni a strutture complesse pubbliche e private inerenti gli adempimenti ambientali e di sicurezza (registri di carico e scarico, formulari rifiuti, MUD, adempimenti D.lgs.626/94 e successive modifiche ed integrazioni).



## I Principi Fondamentali

---

### Eguaglianza

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

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

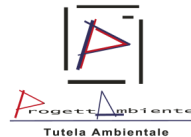
Viene inoltre garantita la parità di trattamento fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche e applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare gli ostacoli di tipo tecnologico (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video) e quelli relativi alla disabilità (difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo e per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone diversamente abili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza;
- minimizzare il disagio in occasione di interruzioni del servizio programmate o non programmate.





## Imparzialità



Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo, Pellicano Verde S.p.A. interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e

la normativa di settore.

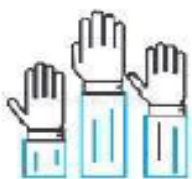
## Continuità

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto di servizio.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, per cause di forza maggiore, il Gestore si impegna a adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi.

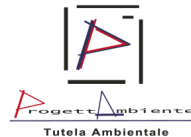


## Partecipazione



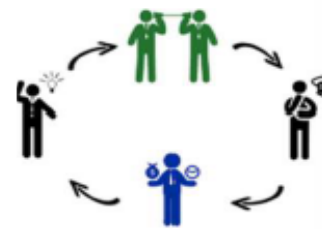
Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra Utente e Gestore.

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta dei Servizi.



## Efficienza ed Efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo di garantire l'efficienza ed efficacia dei servizi erogati nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



## Cortesia



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

A tal fine, i dipendenti di Pellicano Verde S.p.A. sono tenuti ad agevolare l'utente impegnandosi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

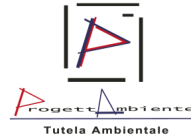
## Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

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

## Sicurezza e rispetto dell'Ambiente e della Salute

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e assicurando, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.



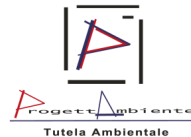


Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## Privacy



Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.Lsg. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.



## I Servizi Erogati

---

Il Gestore applica la presente Carta dei Servizi nel Comune di Policoro, rispettando le modalità e condizioni definite nel Contratto di prestazione e documenti ad esso allegati.

### Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro. Tale tipo di conferimento prevede il posizionamento su area privata - cortili interni, giardini, aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato. Per approfondimenti sui servizi erogati consultare i siti web del Gestore e/o Comune di Policoro nei quali si possono trovare:

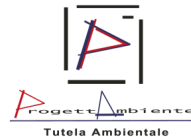
- regole per la differenziazione ed il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

La raccolta "porta a porta" dei rifiuti è eseguita con il conferimento negli appositi sacchi e/o contenitori forniti dal servizio pubblico, esposti in prossimità del numero civico su suolo pubblico secondo le modalità e il calendario che segue.

Il sacco ben chiuso o il contenitore con il coperchio chiuso e il manico in avanti, vanno **esposti ENTRO LE ORE 06.00 di mattina**.

L'**ORGANICO** deve essere contenuto in buste chiuse.

Le **SCATOLE IN CARTONE** devono essere schiacciate.



Gli imballaggi in **PLASTICA** devono essere svuotati e risciacquati, le **BOTTIGLIE IN PLASTICA** devono essere schiacciate.

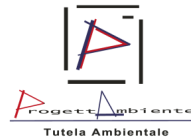
Le **LATTINE IN METALLO** devono essere risciacquate e non contenere liquidi o cibi.

Gli **IMBALLAGGI IN VETRO** devono essere svuotati e risciacquati.

### Centro di raccolta comunale

Presso i Centri di Raccolta sito in Via Agri nei pressi del depuratore è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti;
- oli, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;



- prodotti etichettati “t” e/o “f”.

Gli Utenti possono accedere ai Centri di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet del Gestore Operativo. Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sui siti internet e con apposito avviso apposto presso i cancelli dei Centri di Raccolta almeno due giorni prima della chiusura. Ulteriori informazioni sui Centri di Raccolta possono essere richieste presso gli Uffici del Comune di Policoro.

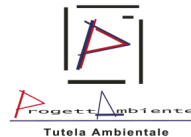
### Spazzamento stradale

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 ove previsto. Il 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. L'attività di spazzamento, che in alcuni Comuni prevede anche attività di lavaggio, è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Il Gestore offre un servizio integrativo di spazzamento pomeridiano per la zona LIDO e il contestuale svuotamento dei cestini gettacarte.

### Spazzamento manuale

Gli operatori saranno equipaggiati con carello porta secchi, scopa, paletta, pinza telescopica, mastello e sacchetti. L'operatore addetto allo spazzamento manuale eseguirà interventi di asportazione dei rifiuti giacenti su suolo pubblico, i quali saranno accumulati e depositati all'interno dei contenitori o dei sacchetti, per il successivo trasporto con l'automezzo di supporto.



### Svuotamento dei cestini gettacarte

Contestualmente alle operazioni di pulizia del suolo, saranno svuotati i cestini gettacarte e sostituiti i sacchi. Nello specifico, i cestini gettacarte saranno svuotati dagli operatori addetti allo spazzamento manuale con le stesse frequenze con cui viene svolto il già menzionato servizio ed in particolare quando il sacco interno si presenterà pieno. Contestualmente, si procederà alla sostituzione del sacco pieno con uno vuoto in modo da rendere il cestino nuovamente fruibile per gli utenti. Gli operatori, inoltre, provvederanno anche a raccogliere eventuali rifiuti caduti accidentalmente durante la sostituzione del sacco pieno con quello nuovo.

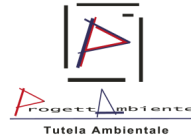
Il servizio sarà eseguito anche in occasioni di feste e manifestazioni popolari, garantendo lo svuotamento dei cestini più volte durante il corso dell'evento.

Gli operatori addetti allo spazzamento manuale svolgeranno la normale attività di manutenzione dei cestini effettuandone il lavaggio, la manutenzione e la sostituzione degli elementi che risulteranno maggiormente deteriorati. Per il periodo estivo, sarà garantito anche il servizio pomeridiano di svuotamento dei cestini gettacarte.

### Servizio di diserbo

Il servizio di taglio dell'erba sarà svolto in un orario tale da non arrecare disturbo ai pedoni ed alle abitazioni ed utilizzando attrezzature elettriche. Sarà effettuato in tutte le aree pubbliche e comunque in ogni area interessata dai servizi di spazzamento manuale.

Il taglio dell'erba sarà eseguito dagli operatori addetti alle operazioni di spazzamento che dovranno provvedere al controllo visivo delle erbacce e provvedere con urgenza al taglio, quando necessario. Gli operatori addetti effettueranno le operazioni di taglio mediante l'utilizzo di strumenti manuali, quali cesoie, in presenza di piccoli ciuffi. In presenza di notevoli quantità di erba, invece, utilizzeranno un decespugliatore elettrico in modo da eseguire il lavoro a regola d'arte ed evitare il danneggiamento delle aree interessate dal servizio di taglio.



Successivamente alle operazioni di taglio dell'erba, un operatore con soffiatore provvederà a raccogliere l'erba in più cumuli e successivamente sarà caricato sull'automezzo elettrico per il conferimento presso il centro di raccolta comunale.

### Servizio di pulizia di griglie e caditoie stradali e dei canali di scolo

L'esecuzione del servizio di pulizia dei pozzetti, delle griglie di raccolta e delle caditoie stradali sarà teso ad assicurare l'efficienza ottimale dell'impianto fognario di raccolta e convogliamento delle acque meteoriche ed il perfetto stato di pulizia dello stesso.

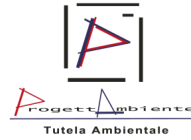
Con frequenza giornaliera e laddove si renda necessario, ovvero in concomitanza con le operazioni di spazzamento manuale, gli operatori addetti provvederanno alla rimozione di eventuali detriti presenti sui punti di raccolta delle acque o al loro interno, con la massima diligenza in maniera tale da rimuovere tutti i detriti presenti. I materiali rimossi saranno raccolti in cumuli e poi in sacchi.

Contestualmente, durante le operazioni di spazzamento e pulizia, eviteranno che qualsiasi detrito cada all'interno dei condotti e delle caditoie destinati alla raccolta e allo scarico delle acque meteoriche, avendo cura di mantenere i pozzetti, le griglie di raccolta e le caditoie stradali sempre liberi.

### Servizio di raccolta siringhe

Fra i rifiuti giacenti sulle strade pubbliche è purtroppo frequente il rinvenimento di siringhe che saranno raccolte e rimosse a cura degli stessi operatori addetti alle attività di spazzamento manuale.

A tal fine, oltre agli usuali attrezzi individuali, gli operatori addetti saranno provvisti di pinze telescopiche per la raccolta e di contenitore anti perforazione dotato di coperchio per la conservazione (oltre che dei dovuti D.P.I., tra i quali scarpe antinfortunistiche e guanti antitaglio e



anti perforazione). Il materiale raccolto sarà gestito (imballato e trasportato) in conformità alle disposizioni di legge per essere conferito ad impianti di trattamento autorizzati. Il sistema di raccolta previsto tramite pinze evita ogni tipo di contatto tra tale materiale potenzialmente infetto e l'operatore.

### Servizio di raccolta deiezioni canine






Gli operatori addetti allo spazzamento manuale provvederanno alla rimozione delle deiezioni canine durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

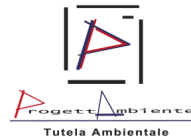
Al termine delle operazioni di rimozione, provvederanno alla pulizia del punto interessato e alla sua igienizzazione mediante l'applicazione di prodotti sanificanti.

### Servizio di pulizia spiagge

La scrivente si impegna ad eseguire il servizio di pulizia spiagge dal mese di aprile e fino ad ottobre, estendendo il servizio normale che lo prevede solo da maggio a luglio e ad ottobre attraverso specifiche campagne.

### Altri servizi

-  Servizio di pulizia in occasione di feste e manifestazioni popolari
-  Servizio di pulizia fontane e fontanini
-  Servizio di pulizia dell'area mercatale
-  Servizio di pulizia in occasione di feste e manifestazioni popolari
-  servizi in occasione di grandi eventi



## Qualità del Servizio

---

### Premessa

Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune, se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di erogazione dei servizi. Eventuali scostamenti rispetto al programma sono giustificabili solo per cause estranee all'organizzazione, quali a titolo di esempio:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- ostacoli dovuti al traffico;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- sospensione del lavoro per motivi di sciopero o festività.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

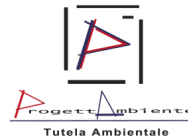
Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).

**TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI**

Indicatore	Descrizione	Livello specifico
<i>Tempo di risposta ai reclami scritti</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	20 giorni lavorativi 30 giorni lavorativi se necessario sopralluogo
<i>Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	20 giorni lavorativi
<i>Raccolta rifiuti ingombranti</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	10 giorni lavorativi
<i>Tempo di intervento su contenitori non svuotati per cause di forza maggiore</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto non svuotato o tralasciato e l'effettivo svuotamento	48 ore
<i>Tempo di intervento su contenitori rotti</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva riparazione o sostituzione	10 giorni lavorativi
<i>Tempo di intervento su zone da spazzare tralasciate o non servite per cause di forza maggiore</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	48 ore
<i>Tempo massimo di raccolta delle siringhe (nei comuni in cui il servizio è attivo)</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di raccolta e l'effettiva raccolta	24 ore

**TABELLA 2- STANDARD DI QUALITÀ GENERALI**

Indicatori	Livello generale
<i>Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi</i>	95%
<i>Percentuale minima di svuotamenti dei contenitori stradali realizzati con le tempistiche programmate</i>	95%



## Tutela dell'utente

---

### Trattamento dei dati personali

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e ss.mm.ii. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

### La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni

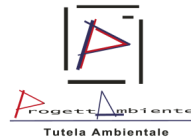
In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore Operativo competente. Per facilitare l'Utente è stato predisposto un apposito modulo, disponibile sui siti internet dei Gestori Operativi, il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica. È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli Utenti entro:

- 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore Operativo nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo,
- 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore Operativo nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente si renda necessario un sopralluogo.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).



## Contatti

Nel comune di Policoro scaricando e compilando il modulo dedicato disponibile sui siti internet agli indirizzi:

[www.policoro.basilicata.it](http://www.policoro.basilicata.it)

[www.ecopolicoro.it](http://www.ecopolicoro.it)

chiamando al numero verde:



oppure facendo riferimento alle singole società:

- Indirizzo: **Ecological Systems s.r.l.**, c. da San Luca, 85054 Muro Lucano (PZ)
- Tel. 0976 72291 e 0976 71508
- Fax: 0976 723042
- E-mail: [info@ecologicalsystemsgroup.it](mailto:info@ecologicalsystemsgroup.it)
- PEC: [ecologicalsystems@gigapec.it](mailto:ecologicalsystems@gigapec.it)
- 
- Indirizzo: **Pellicano Verde S.p.A.**, via Appia, 85054 Muro Lucano (PZ)
- Tel. 0976 71745 e 0976 71487
- Fax: 0976 723119
- E-mail: [info@pellicanoverde.it](mailto:info@pellicanoverde.it)
- PEC: [pellicanoverde@legalmail.it](mailto:pellicanoverde@legalmail.it)