



# CARTA DEI SERVIZI

Comune di Acquaviva delle Fonti

IMPREGICO SRL



## Sommario

SEZIONE I - Introduzione .....	4
Oggetto ed ambito di applicazione.....	4
Validità della carta dei servizi .....	4
SEZIONE II - Principi fondamentali .....	4
Eguaglianza .....	5
Imparzialità .....	5
Continuità .....	5
Partecipazione .....	5
Efficienza ed efficacia .....	6
Privacy.....	6
Qualità e tutela ambientale .....	6
SEZIONE III - Parte Generale Modalità di accesso all'informazione .....	6
Informazione dell'utenza .....	7
Rapporto con i clienti .....	7
Tutela degli utenti .....	7
SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei servizi urbani e di pulizia del suolo.....	8
Continuità e regolarità dell'erogazione .....	8
Servizio di emergenza .....	8
Pronto intervento .....	8
Modalità del servizio di raccolta .....	9
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate .....	9
Calendario di conferimento utenze domestiche.....	11
Calendario di conferimento utenze non domestiche.....	12
TIPOLOGIA DELLE RACCOLTE.....	13
Raccolta della frazione organica .....	13
Raccolta del verde e delle ramaglie.....	14



Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone .....	14
Raccolta del vetro .....	14
Raccolta multimateriale plastica/lattine .....	15
Raccolta del rifiuto secco residuo .....	15
Raccolta abiti dismessi .....	16
Raccolta rifiuti ingombranti .....	16
Raccolta rifiuti urbani pericolosi .....	16
Centro Comunale di Raccolta.....	17
Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo .....	20
Crisi impiantistica .....	20
Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico ....	20
Cestini porta rifiuti.....	21
Siringhe abbandonate .....	21
Ulteriori servizi previsti .....	21



## SEZIONE I - Introduzione

### Oggetto ed ambito di applicazione

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno della Impregico S.r.l. ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Attraverso la Carta dei servizi Impregico S.r.l. si prefigge dunque:

- raggiungere una corretta gestione del ciclo integrato di raccolta e trasporto degli RSU;
- il miglioramento del rapporto con gli Utenti;
- la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Impregico S.r.l.

### Validità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi inizierà ad avere piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio. Impregico S.r.l. assicura una revisione della Carta ad ogni modifica e/o intervento normativo che ne richiedano l'aggiornamento.

## SEZIONE II - Principi fondamentali

Impregico S.r.l., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- -D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.G.R. del 11 febbraio 2003, n. 194;

**IMPREGICO SRL**



- Legge Regionale del 20 agosto 2012, n. 24, art. 11;
- Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani approvato con D.C.R. n. 204/2013;
- D.L. 30 luglio 1999, N. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi erogati, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Impregico S.r.l. si attiene ai principi di:

- a) eguaglianza di trattamento;
- b) imparzialità;
- c) continuità;
- d) partecipazione;
- e) efficacia ed efficienza.

## Eguaglianza

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

## Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Per questo Impregico S.r.l. si impegna ad una interpretazione comune sia delle clausole delle condizioni generali sia specifiche di erogazione del servizio.

## Continuità

Impregico S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, Impregico S.r.l. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

## Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Impregico S.r.l. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, a tal proposito la Impregico S.r.l. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

Per favorire la relazione con l'Utente, Impregico S.r.l. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- Numero Verde 800.195.314, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 14.00;
- E-mail: [info@impregico.it](mailto:info@impregico.it)

**IMPREGICO SRL**



- All'indirizzo internet [www.aroba5.it](http://www.aroba5.it), sezione "Acquaviva delle Fonti" utilizzando l'apposito "form CONTATTI";
- Applicazione AroBa5;
- "Info-point" presente presso la sede del comune di Acquaviva delle Fonti nel palazzo Comunale.

## Efficienza ed efficacia

La politica gestionale della Impregico S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza ed l'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo. Impregico S.r.l. garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

## Privacy

Impregico S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

## Qualità e tutela ambientale

Impregico S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme OHSAS 18001 (Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità). Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

## SEZIONE III - Parte Generale Modalità di accesso all'informazione

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità di apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

La Impregico Srl fornisce informazioni sempre aggiornate e soprattutto sempre facilmente fruibili.

È infatti disponibile oltre al sito internet [www.aroba5.it](http://www.aroba5.it), dove è possibile reperire un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions) e un form per la richiesta di qualsivoglia informazione, una pluralità di mezzi di comunicazione: sportello info-point, numero verde gratuito

**IMPREGICO SRL**



anche per cellulari, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su social e media.

## Informazione dell'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Impregico Srl ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

1. Numero Verde;
2. E-mail: [info@impregico.it](mailto:info@impregico.it);
3. Indirizzo internet [www.aroba5.it](http://www.aroba5.it) utilizzando l'apposito "form";
4. Applicazione AroBa5;
5. Info-point.

Impregico S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente, attraverso comunicati stampa e conferenze stampa.

## Rapporto con i clienti

Impregico S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia, al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti.

## Tutela degli utenti

Impregico S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo si forniscono le seguenti informazioni:

- Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata a Impregico S.r.l. dall'utente attraverso un reclamo formale sporto Numero Verde, all'indirizzo mail [info@impregico.it](mailto:info@impregico.it) utilizzando l'apposito "form" presente all'indirizzo internet [www.aroba5.it](http://www.aroba5.it);
- Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo, Impregico S.r.l. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

**IMPREGICO SRL**



## **SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei servizi urbani e di pulizia del suolo**

### **Continuità e regolarità dell'erogazione**

Impregico S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni, che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Impregico si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Sono previsti inoltre servizi di minima nelle giornate festive.

### **Servizio di emergenza**

Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell'ambito del turno di lavoro, laddove necessario, Impregico S.r.l. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

### **Pronto intervento**

L'attività di Pronto intervento è finalizzata ad effettuare tutte quelle operazioni di raccolta rifiuti e pulizia d'emergenza insorte al verificarsi di fenomeni imprevedibili e/o di urgenza allagamenti, incendi, etc., che producono o rischiano di produrre potenziali danni a persone o a cose, che producono degrado alle strutture o a qualsiasi parte del patrimonio, che inducono disagio allo svolgimento della normale attività delle strutture. La gestione del servizio di pronto intervento verrà attivata tramite segnalazione telefonica, fax, e-mail o sms. Al momento della segnalazione, l'operatore addetto al servizio di ricezione appositamente formato procederà a valutare attentamente la segnalazione in base ad alcuni elementi (urgenza, tipologia dell'intervento, entità dell'intervento, etc.) e quindi successivamente a trasmettere la segnalazione alla squadra di pronto intervento individuata. Le caratteristiche fondamentali del servizio di pronto intervento che la Impregico srl renderà disponibile per la Commessa sono:

- ricezione delle segnalazioni 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno;
- esecuzione degli interventi affidata a personale altamente qualificato;
- capacità di intervento in archi temporali molto brevi dalla segnalazione (15-60 minuti dalla segnalazione).

Il servizio di pronto intervento verrà eseguito da una squadra formata da operatori qualificati (n.1 autista, con

**IMPREGICO SRL**





relativi mezzi e n. 2 operatori). La squadra di pronto intervento verrà gestita dal Responsabile di Commessa che si occuperà di:

- organizzare e pianificare logisticamente l'intervento;
- predisporre le risorse (mezzi e manodopera) necessarie e richieste dall'intervento;
- vigilare affinché il personale della squadra operi in maniera celere e corretta;
- eseguire i controlli anche con metodi statistici sull'operato della squadra.

Gli operatori della Squadra di Pronto Intervento verranno appositamente formati sulle tecniche più consone per intervenire in caso di emergenza.

### **Modalità del servizio di raccolta**

L'organizzazione della raccolta è stata realizzata secondo le prescrizioni contrattuali. Il servizio di raccolta prevede tre fasi:

- fase di avvio (durata 3 mesi dall'avvio del servizio);
- fase intermedia (durata 1 anno dall'avvio del porta a porta);
- fase a regime (avvio dopo un anno dall'inizio del servizio porta a porta).

Nella fase di avvio il servizio sarà reso con le stesse modalità di raccolta esistenti, quindi con raccolta stradale.

Nella fase intermedia la frequenza di raccolta per la frazione residua indifferenziata è prevista due volte a settimana per utenze domestiche e non domestiche. Nella fase a regime la frequenza di raccolta per la frazione residua indifferenziata si riduce ad una volta a settimana per utenze domestiche e non domestiche.

### **Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate**

Impregico S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori e con sistema domiciliare porta a porta. I contenitori rigidi forniti all'utenza sono dotati di un transponder inizializzato ed allineato al codice univoco assegnato a ciascuna utenza.

La volumetria ed il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita.

Per la raccolta sono utilizzati "mastelli antirandagismo" che devono essere esposti nei giorni di conferimento, come da "Ordinanza Sindacale" dalle ore 22.00 alle ore 5.00, a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. Inoltre i mastelli sono del tipo impilabile per poter posizionare i mastelli delle varie frazioni uno sopra l'altro in casa, nel garage o sul balcone limitando così l'ingombro a terra.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

Impregico S.r.l. organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006), assicurando il servizio di raccolta per categorie:

- umido (frazione organica putrescibile);
- verde e ramaglie;
- carta e cartone;
- vetro;

**IMPREGICO SRL**



- multimateriale (plastica e lattine);
- secco residuo;
- rifiuti ingombranti;
- rifiuti urbani pericolosi;
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- altre raccolte differenziate (tessili, olii vegetali e minerali esausti);

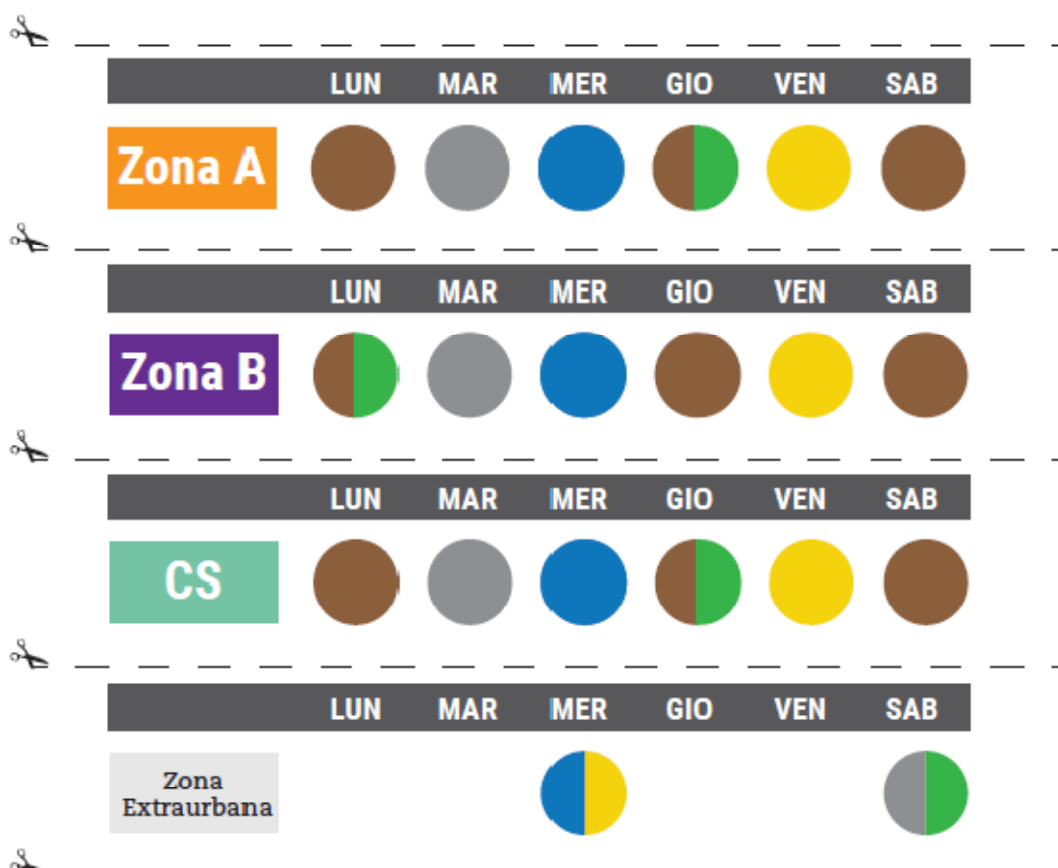
IMPREGICO SRL



Sono riportati di seguito i calendari relativi alla raccolta nel Comune di Acquaviva delle Fonti:

### Calendario di conferimento utenze domestiche

- 1 ritiro a settimana della carta, della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame), e degli imballaggi in vetro;
- 1 ritiro a settimana per la raccolta del secco residuo;
- 3 ritiri a settimana per la raccolta della frazione umida biodegradabile;
- Ritiro dei rifiuti classificati come Ingombranti o RAEE su chiamata al Numero verde 800.098.563;
- Raccolta stradale di pile e farmaci scaduti.

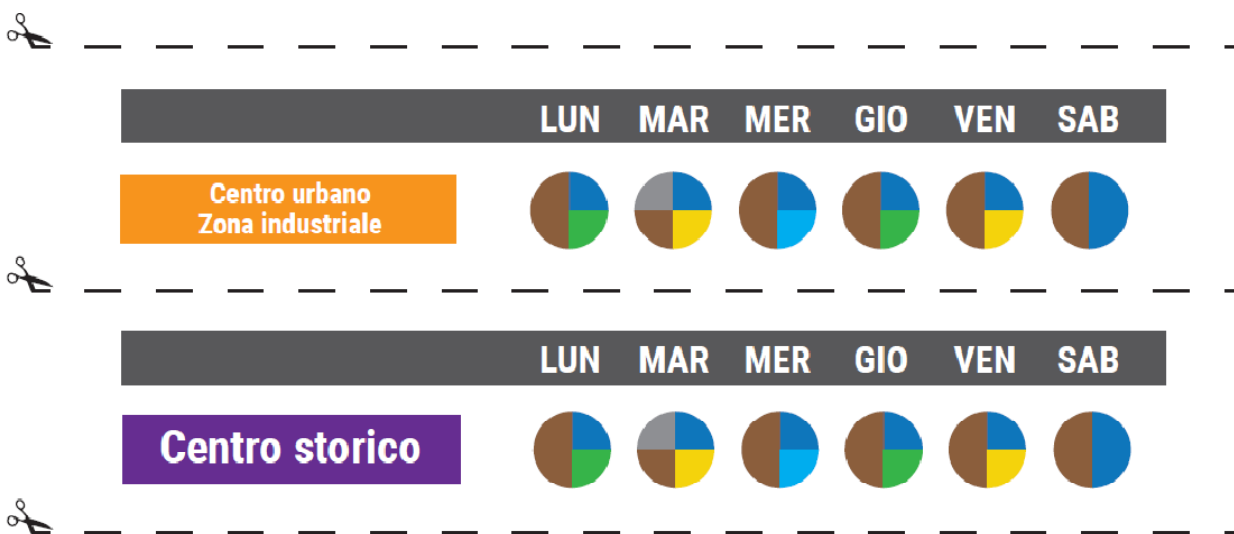


IMPREGICO SRL



## Calendario di conferimento utenze non domestiche

- 6 ritiri a settimana per la frazione umida prodotta dalle utenze non domestiche classificate come food;
- 6 ritiri a settimana per gli imballaggi di cartone ondulato prodotti dalle utenze, grandi produttrici di cartone, presenti nella zona urbana e nella zona artigianale;
- 1 ritiro a settimana del secco residuo
- 1 ritiro a settimana per la raccolta e della carta;
- 2 ritiri a settimana della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame);
- 2 ritiri a settimana degli imballaggi in vetro.





## TIPOLOGIA DELLE RACCOLTE

### Raccolta della frazione organica

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio, raccolti in modo differenziato come di seguito specificato: resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.

I seguenti rifiuti, pur presentando proprietà organiche, devono essere esclusi dalla raccolta dell'umido: lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi.

Per la separazione della frazione umida presso le utenze domestiche sono state inoltre distribuite le biopattumiere sottolavello aerate di capacità ridotta (10 lt.) per agevolare il contenimento e la traspirazione del rifiuto organico ad elevata fermentescibilità e ricco di acqua ed impedire, per quanto possibile, la creazione di odori dovuti alla fermentazione del materiale in assenza d'aria. Per la raccolta dell'organico da utenze domestiche sono forniti anche sacchetti compostabili da 10 lt.

La raccolta presso le grandi utenze (mense, ristoranti, bar ecc.) è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente bidoni carrellati da 120 - 240 litri se occorre con pedaliera alza coperchi per rispettare le norme HACCP).

Per i bidoni carrellati per la raccolta presso le grandi utenze non è prevista la fornitura di sacchetti compostabili, pertanto l'utente potrà prevedere l'utilizzo di fodere in materiale compostabile.

Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione organica con sistema domiciliare porta a porta oppure mediante il conferimento al Punto Ecologico. (aperto per questa tipologia di utenze anche la Domenica).

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione sono dotati di trasponder ed hanno il coperchio di colore marrone.

Il Comune di Acquaviva delle Fonti ha in fase di approvazione un regolamento comunale per l'utilizzo delle compostiere al fine di avviare un percorso relativo alla promozione della pratica del compostaggio domestico mediante l'assegnazione di compostiere in comodato d'uso gratuito. L'iniziativa intende sensibilizzare ed agevolare la propensione dei cittadini a differenziare i rifiuti.

Per l'assegnazione della compostiera possono presentare la domanda i cittadini residenti che abbiano a disposizione un orto/giardino di almeno 40 mq., anche parti comuni con l'assenso dei comproprietari. A seguito delle richieste pervenute il Comune di Acquaviva delle Fonti istituirà l'Albo dei Compostatori costituito dall'elenco degli utenti risultati idonei a quali verrà consegnata la compostiera da parte della Impregico s.r.l.. Gli stessi potranno seguire un corso di formazione "Guida al compostaggio domestico" organizzato dalla

**IMPREGICO SRL**



Impregico s.r.l.

Chi dovesse ricorrere all'uso della compostiera non potrà conferire il rifiuto organico al servizio porta a porta.

## Raccolta del verde e delle ramaglie

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare su chiamata o conferimento dell'utente presso il Punto Ecologico. A chi necessita del ritiro del rifiuto a domicilio Impregico Srl consegna un carrellato di volumetria adeguata.

## Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone

La frazione carta, cartoncino e imballaggi di cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche, elencati di seguito: giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze privati di eventuale parte sporca, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino, contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi [fustino], scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, dépliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, scatole per alimenti, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), etc.

I materiali che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta sono i seguenti: carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plasticata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche, etc.

Impregico s.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione carta e cartoncino e imballaggi di cartone con sistema domiciliare porta a porta oppure mediante il conferimento al Punto Ecologico. I mastelli antirandagismo e/o i bidoni e/o i roller verranno esposti nei giorni di raccolta a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione sono dotati di trasponder ed hanno il coperchio di colore blu.

## Raccolta del vetro

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

Gli imballaggi in vetro che possono essere conferiti sono i seguenti: bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande e vasetti per alimenti. I materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta sono i seguenti: vetro retinato, vetro opale (di norma usato

**IMPREGICO SRL**



per le boccette di profumo), bicchieri, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.

Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata del vetro mediante raccolta domiciliare porta a porta oppure mediante conferimento presso il Punto Ecologico.

I mastelli antirandagismo e/o i bidoni verranno esposti nei giorni di raccolta a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione sono dotati di trasponder ed hanno il coperchio di colore verde.

## Raccolta multimateriale plastica/lattine

La frazione multimateriale degli imballaggi in plastica e metalli comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato, nonché i materiali ferrosi e non ferrosi.

Le materie plastiche che possono essere conferite sono le seguenti:

- PET, polietilentereftalato (p. es. bottiglie per bevande);
- PE, polietilene (p. es. sacchetti, flaconi per detersivi, giocattoli e altri imballaggi);
- PP, polipropilene (contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti);
- PVC, cloruro di polivinile (vaschette per le uova, tubi);
- PS, polistirene o polistirolo (vaschette per alimenti, tappi). I metalli e le lattine che possono essere conferiti sono le seguenti:
  - alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari, ecc.);
  - lamierino in acciaio (per prodotti alimentari, ecc.).

Per le utenze domestiche Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata congiunta degli imballaggi in plastica e delle lattine mediante un servizio domiciliare porta a porta oppure conferimento diretto degli utenti presso il Centro Comunale di Raccolta.

L'utenza dovrà depositare gli imballaggi in plastica, acciaio e alluminio dentro le buste semitrasparenti, posizionandole presso l'ingresso della propria abitazione, su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

La raccolta di tale frazione prevede sacchetti semitrasparenti da 110 litri (52 pezzi per famiglia) di colore giallo con TAG o Codice a barre.

## Raccolta del rifiuto secco residuo

L'indifferenziato è tutto quel materiale che non può essere raccolto in maniera separata: sacchetti per aspirapolvere e residui dello spazzamento, materiali in gomma, fazzoletti di carta sporchi, cotton fioc e posate di plastica, spazzole e spazzolini, CD/DVD/VHS e audiocassette, Pyrex, ceramica e cristallo, pannolini e

**IMPREGICO SRL**



assorbenti, fazzolettini di carta e carta assorbente, stracci e spugne, ecc.

La raccolta del secco residuo avviene mediante servizio domiciliare porta a porta nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate, è vietato il conferimento di detto rifiuto al Punto Ecologico.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione sono dotati di trasponder ed hanno il coperchio di colore grigio.

### **Raccolta abiti dismessi**

La raccolta separata degli abiti dismessi e riutilizzabili è eseguita tramite raccolta domiciliare, in sacchi semitrasparenti viola e segnalazione dell'esposizione al numero verde, con conferimento ogni ultimo venerdì del mese. Un ulteriore conferimento è previsto il primo venerdì del mese di aprile e novembre in occasione del periodo del cambio di stagione. Inoltre è possibile conferire gli stessi presso i contenitori stradali posizionati lungo le pubbliche vie come da disposizioni ricevute dal Ufficio Gestione del Territorio.

### **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., con esposizione su suolo pubblico prospiciente alla propria abitazione. Ogni utenza ha a disposizione n. 2 ritiri gratuiti l'anno per un massimo di 4 mc ad intervento;
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso il centro Comunale di Raccolta, nei giorni e nelle fasce orarie di apertura.

### **Raccolta rifiuti urbani pericolosi**

Impregico S.r.l. assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, olii vegetali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici, lampade al neon, farmaci scaduti) mediante conferimento presso il CCR o in contenitori dedicati ed ubicati sul territorio in prossimità dei relativi esercizi commerciali, ad essi affidati in custodia, ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni). In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati;
- presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole; Il conferimento dei RAEE viene effettuato nel Punto Ecologico.

**IMPREGICO SRL**





Oltre al conferimento presso il Punto Ecologico, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) Impregico s.r.l. ha attivato un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde.

### Centro Comunale di Raccolta

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, inerti, tessili, olio alimentare, ecc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non può conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. inerti, pneumatici ecc..) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta su chiamata (es. RAEE di grandi dimensioni e ingombranti) che comportano tempi di attesa che l'utente preferisce evitare.

Gli utenti residenti nel territorio di Acquaviva delle Fonti avranno la possibilità di conferire i rifiuti prodotti nel Centro Comunale di Raccolta sito in via V. Giorgio ang. Via Toscana.

-

- Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex art. 1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazioni che saranno assunte in sede di comunicazione ex art. 2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

<b>1</b>	<b>Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317* (provenienti da utenze domestiche)</b>	<b>08 03 18</b>
<b>2</b>	<b>Imballaggi in carta e cartone</b>	<b>15 01 01</b>
<b>3</b>	<b>Imballaggi in plastica</b>	<b>15 01 02</b>
<b>4</b>	<b>Imballaggi in legno</b>	<b>15 01 03</b>
<b>5</b>	<b>Imballaggi in metallo</b>	<b>15 01 04</b>
<b>6</b>	<b>Imballaggi in materiali compositi</b>	<b>15 01 05</b>
<b>7</b>	<b>Imballaggi in materiali misti</b>	<b>15 01 06</b>

**IMPREGICO SRL**



8	Imballaggi in vetro	15 01 07
9	Imballaggi in materiale tessile	15 01 09
10	Contenitori T/FC	15 01 10* e 15 01 11*
11	Pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03
12	Filtri olio (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 07*
13	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 160215* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
14	Gas in contenitori a pressione (limitatamente estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* e 16 05 05
15	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 170106* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
16	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901*, 170902* e 170903* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 09 04
17	Rifiuti di carta e cartone	20 01 01
18	Rifiuti in vetro	20 01 02
19	Frazione organica umida	20 01 08 e 20 03 02
20	Abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
21	Solventi	20 01 13*
22	Acidi	20 01 14*
23	Sostanze alcaline	20 01 15*

IMPREGICO SRL



24	Prodotti fotochimici	20 01 17*
25	Pesticidi	20 01 19*
26	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21* e 20 01 23*
27	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 35* e 20 01 36
28	Oli e grassi commestibili	20 01 25
29	Oli e grassi diversi dal 200125, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
30	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
31	Detergenti contenenti sostanze pericolose	20 01 29*
32	Detergenti diversi da quelli al punto precedente	20 01 30
33	Farmaci	20 01 31* e 20 01 32
34	Batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601*, 160602* e 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*
35	Batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 200133*	20 01 34
36	Rifiuti legnosi	20 01 37* e 20 01 38
37	Rifiuti plastici	20 01 39
38	Rifiuti metallici	20 01 40
39	Rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41
40	Sfalci e potature	20 02 01

IMPREGICO SRL



<b>41</b>	<b>Terra e roccia</b>	<b>20 02 02</b>
<b>42</b>	<b>Altri rifiuti non biodegradabili</b>	<b>20 02 03</b>
<b>43</b>	<b>Ingombranti</b>	<b>20 03 07</b>

### **Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo**

Mensilmente saranno comunicate all'ente le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni oggetto avviate a recupero, specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti.

### **Crisi impiantistica**

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, Impregico S.r.l. ne dà adeguato preavviso all'amministrazione comunale sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte dell'organo di governo d'Ambito, degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

### **Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico**

Lo spazzamento meccanizzato e manuale e il lavaggio del suolo pubblico vengono svolti secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio.

Il servizio viene effettuato con le seguenti frequenze:

- a) spazzamento manuale sette giorni su sette (dal lunedì alla domenica) nel centro storico e nelle strade principali e nella villa Comunale; sei giorni su sette nel resto del centro urbano;
- b) spazzamento meccanizzato sei giorni su sette.

Lo stesso personale addetto allo spazzamento manuale cura, altresì, la piccola manutenzione del territorio estirpando l'erba spontanea che germoglia tra gli interstizi della pavimentazione, nonché il monitoraggio e la verifica di funzionamento delle griglie e delle caditoie per il deflusso delle acque meteoriche presenti nelle varie zone assegnate.

Sono oggetto del servizio di spazzamento e sgombero i rifiuti urbani giacenti su:

- strade e piazze (compresi i portici, i marciapiedi, le aiuole spartitraffico, le alberature stradali) classificate comunali;
- strade private comunque soggette ad uso pubblico, purché aperte al pubblico transito, senza

**IMPREGICO SRL**



- limitazione di sorta se dotate di adeguata pavimentazione della carreggiata e dei marciapiedi;
- aree di pertinenza comunale;

### Cestini porta rifiuti

Vengono svuotati ed igienizzati sul suolo pubblico i contenitori destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti contestualmente allo spazzamento.

### Siringhe abbandonate

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate.

### Ulteriori servizi previsti

<b>Lavaggio strade</b>	n.1 intervento alla settimana in maggio, giugno e settembre; n.2 interventi alla settimana in luglio ed agosto; n.1 intervento al mese in ottobre – aprile.
<b>Rimozione rifiuti</b> in siti interessati da abbandoni occasionale di rifiuti sul territorio fino a 10 mc	Fino a 4 interventi/anno
<b>Pulizia aree mercatali</b>	1 su 7 per il mercato settimanale 6 su 7 per il mercato giornaliero di frutta e verdura
Raccolta dei pannolini	Ogni giorno di raccolta pertanto 6 su 7
Pannolini	Ogni giorno di raccolta pertanto 6 su 7