



NAVITA

CARTA DEI SERVIZI



Comune di
Turi



NAVETA

CARTA DEI SERVIZI



Comune di
Turi



Sezione I - Introduzione	5
Oggetto ed ambito di applicazione	5
Validità della Carta dei Servizi	5
Sezione II - Presentazione del soggetto gestore	6
Sezione III - Principi fondamentali	7
Eguaglianza	7
Imparzialità	7
Continuità	7
Partecipazione	8
Efficienza ed efficacia	8
Privacy	8
Qualità e tutela ambientale	8
Sezione IV - Parte generale	9
Modalità di accesso all'informazione	9
Informazione dell'utenza	9
Rapporto con i clienti	9
Tutela degli utenti	10
Sezione V - Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di pulizia del suolo	11
Continuità e regolarità dell'erogazione	11
Servizio di emergenza	11
Pronto intervento	11
Sezione VI - Servizio di igiene urbana	13
Modalità del servizio di raccolta	13

Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata	13
Calendario di raccolta utenze domestiche	15
Calendario di raccolta utenze domestiche residenti nelle case sparse	16
Calendario di raccolta utenze non domestiche	17
Raccolta della frazione organica	18
Raccolta del verde e delle ramaglie	20
Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone	21
Raccolta del vetro	24
Raccolta multimateriale plastica/lattine	26
Raccolta del rifiuto secco residuo	29
Raccolta abiti usati	31
Raccolta rifiuti ingombranti	31
Raccolta rifiuti RAEE	32
Centro Comunale di Raccolta	33
Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo	37
Crisi impiantistica	37
Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.	37
Cestini porta rifiuti e deiezioni canine	38
Siringhe abbandonate	38
Ulteriori servizi previsti	39
Info-point	40
Kit Buste	40
Sezione VII - Indicatori e standard di qualità del servizio	41
Qualità contrattuale delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade	44
Continuità delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade	44

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 Navita 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 Navita S.r.l. si prefigge dunque:

- 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 Navita S.r.l.

VALIDITÀ E RIESAME DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio.

Navita S.r.l., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza triennale o comunque, ad ogni modifica e/o intervento, anche di normative, che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

SEZIONE II – Presentazione del soggetto gestore

Dal 2010 NAVITA opera nel settore della gestione dei rifiuti e dei servizi per l'ambiente, garantendo una corretta gestione degli scarti e contribuendo a ridurre l'impatto umano sull'ambiente, con un progressivo incremento della quantità e della qualità dei materiali recuperati.

Tecnologie all'avanguardia e sistemi innovativi incontrano la tutela e la salvaguardia dell'ambiente. Per garantire una fornitura di servizi qualificata ed estremamente professionale, Navita ha dedicato attenzione e risorse alla formazione costante, alle persone e allo sviluppo dei propri sistemi informativi, pensati e progettati per il web.

I rifiuti hanno un percorso tracciato dall'origine che garantisce il monitoraggio delle varie fasi di conferimento, raccolta e trasporto e la misurazione puntuale dei conferimenti di tutte le frazioni (organico, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, indifferenziato) da parte delle utenze.

SEZIONE III - Principi fondamentali

Navita 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;
- 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;
- Deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019, n. 444/2019/R/RIF, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

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

- A) eguaglianza di trattamento;
- B) imparzialità;
- C) continuità;
- D) partecipazione;
- E) efficacia ed efficienza.

A) eguaglianza di trattamento:

Navita 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.

B) imparzialità:

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

C) continuità:

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

D) partecipazione:

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Navita 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 Navita S.r.l. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

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

- Numero Verde 800.098.563, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00, escluso i festivi;
- E-mail: info@navita.it;
- All'indirizzo internet www.aroba5.it utilizzando l'apposito "form";
- Applicazione AroBa5;
- Info-point presenti presso la sede del Centro Servizi ubicato a Turi in Contrada Campo Nobile. Per i giorni e orari di apertura vedasi il paragrafo dedicato.

E) efficacia ed efficienza:

La politica gestionale della Navita S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo. Navita 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

Navita S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 (c.d. "GDPR"), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al capo III del GDPR.

QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Navita S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme ISO 45001 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità) e SA8000, primo standard etico certificabile. 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.

L'azienda si è anche dotata di un Modello Organizzativo Gestionale conforme alla normativa dettata dal D.Lgs 231/2001 e s.m.i.

SEZIONE IV - 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 Navita S.r.l. fornisce informazioni sempre aggiornate e soprattutto sempre facilmente fruibili.

È infatti disponibile oltre al sito internet 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 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, Navita S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

1. Numero Verde;
2. E-mail: info@navita.it;
3. Indirizzo internet www.aroba5.it utilizzando l'apposito "form";
4. Indirizzo internet www.navita.it utilizzando l'apposito "form";
5. Applicazione AroBa5;
6. Info-point;
7. Pagina facebook Navita Srl.

Le variazioni di rilievo programmate nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, saranno pubblicate, sul sito internet www.aroba5.it e www.navita.it, almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che saranno comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile anche a mezzo App e pagina facebook.

Navita 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

Navita 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

Navita 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 Navita S.r.l. dall'utente attraverso un reclamo formale sporto al Numero Verde, all'indirizzo mail info@navita.it utilizzando l'apposito "form" presente all'indirizzo internet www.aroba5.it, tramite la compilazione dell'apposito modello scaricabile dal sito e presentato attraverso una delle modalità indicate nel modello;
- 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, Navita 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.

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

SEZIONE V – Continuità e regolarità dell'erogazione

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Navita 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 s.m.i., che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Navita 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.

Il servizio si svolge regolarmente in tutti i giorni dell'anno, salvo la domenica in cui sono comunque assicurati servizi di minima.

SERVIZIO DI EMERGENZA

Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell'ambito del turno di lavoro, la

ddove necessario, Navita 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 all'ufficio ambientale del comune o polizia locale o carabinieri. 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 Navita 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 durante l'orario di lavoro (15-60 minuti dalla segnalazione).

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

SEZIONE VI – Servizio di igiene urbana

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 è stato 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 e una volta a settimana per le utenze che abitano nelle case sparse. 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 e una volta ogni 15 giorni per le utenze che abitano nelle case sparse.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTE DIFFERENZIATE

Navita 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", contenitori carrellati, e, per le sole utenze domestiche, buste per la frazione multimateriale (plastica e alluminio). Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima della 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. Inoltre i mastelli sono del tipo impilabile, quindi possono essere posizionati uno sopra l'altro in casa, nel garage o sul balcone, limitando così l'ingombro a terra.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

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

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

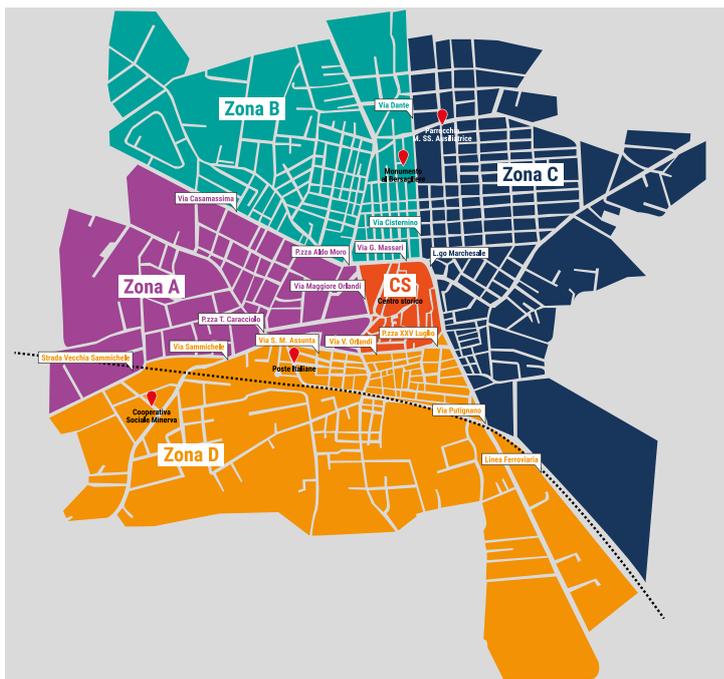
- umido (frazione organica putrescibile);
- verde e ramaglie;
- carta e cartone;

- vetro;
- 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);
- inerti da piccole riparazioni domestiche.

Di seguito sono riportati i calendari relativi alla raccolta dei rifiuti, porta a porta, nella città di Turi, distinti tra utenze domestiche e utenze non domestiche:

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

Al fine di ottimizzare il servizio di raccolta dei rifiuti urbani, per le utenze domestiche, la città di Gioia del Colle è stata suddivisa nelle seguenti zone:



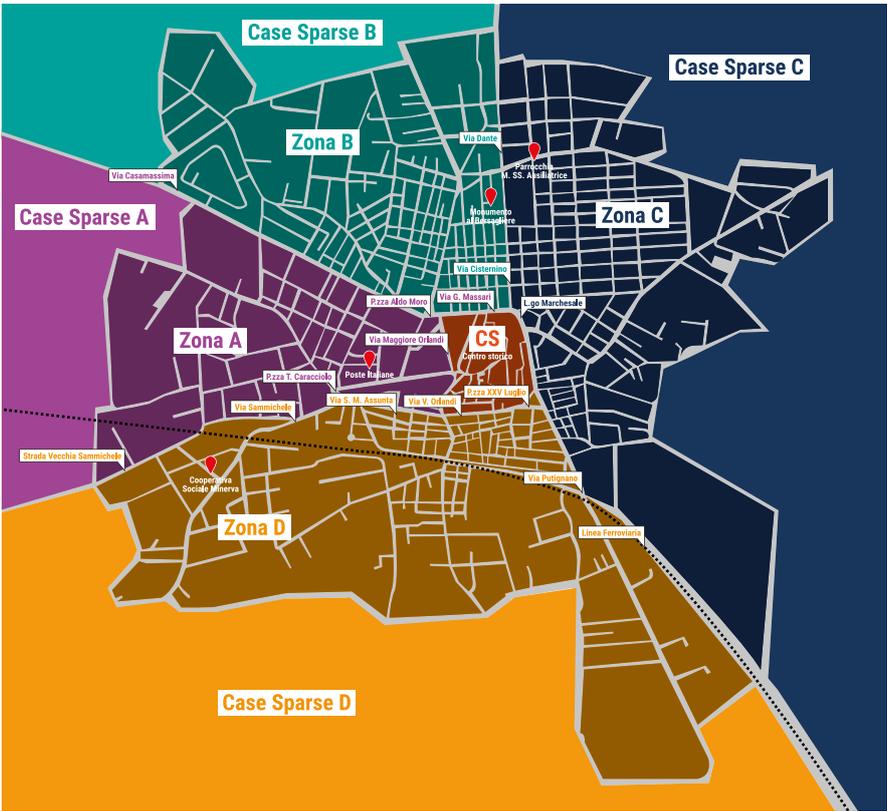
- Zona A Via Casamassima, Pzza Moro, Via G. Massari, Via Maggiore Orlandi, Pzza T. Caracciolo
Escluse: Strada Vecchia Sannicchiele, Via Santa Maria Assunta
- Zona B Via Dante, Via Cisternino
Escluse: Via Casamassima, Pzza Moro, Via G. Massari
- Zona C Largo Marchesale
Escluse: Via Dante, Via Cisternino, Via Putignano, Linea ferroviaria
- Zona D Linea ferroviaria dr.ne Putignano Est, Via Putignano, Pzza XXV Luglio, Via V. Orlandi, Via S. Maria Assunta, Via Sannicchiele, Strada Vecchia Sannicchiele
- CS Tutto

- 1 ritiro a settimana** della carta, della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame),
- 1 ritiro a settimana** 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.

	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	
Zona A							ORGANICO 
Zona B							CARTA 
Zona C							INDIFFERENZIATA 
Zona D							CARTA E PLASTICA 
CS							IMBALLAGGI IN CARTONE 
							VETRO 

NB: La raccolta termina entro la mattina successiva al giorno dell'esposizione dei contenitori.

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI NELLE CASE SPARSE



- **2 ritiri al mese** della carta, della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame), e degli imballaggi in vetro;
- **2 ritiri al mese** per la raccolta del secco residuo.

	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
Case Sparse A		2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	
Case Sparse B		2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	
Case Sparse C		2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	
Case Sparse D		2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	2°e 4°	

CALENDARIO DI CONFERIMENTO UTENZE NON DOMESTICHE

DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	
						 ORGANICO 
						 CARTA 
						 INDIFFERENZIATA 
						 CARTA E PLASTICA 
						 IMBALLAGGI IN CARTONE 
						 VETRO 

* ATTENZIONE: il conferimento della carta è previsto solo il lunedì sera; il conferimento degli imballaggi di cartone è previsto tutti i giorni escluso il sabato.

- **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.
- **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.

RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA

Per frazione organica si intendono i principali rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio, raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione organica e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓

- scarti della cucina (bucce, pane secco, avanzi di cibo)
- alimenti (sia crudi sia cucinati, purché non caldi)
- avanzi di pasti
- alimenti deteriorati
- biscotti
- bucce di frutta
- carne
- fiori recisi e secchi
- fondi di tè o caffè o camomilla
- frutta
- formaggi
- gusci d'uovo
- lische
- noccioli
- ossi
- paglia
- pane
- piccole quantità di segatura
- semi
- stuzzicadenti
- tappi in sughero
- torsoli
- tovaglioli di carta
- fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche
- carta assorbente da cucina usata priva di detersivi o sostanze chimiche
- cenere spenta.

COSA NON CONFERIRE ✗

- pannolini
- assorbenti
- lettiere di escrementi di animali domestici
- fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche
- gusci bivalvi di frutti di mare
- metalli
- qualunque tipo di rifiuto non organico.

Si precisa che tale elenco, nel tempo, potrebbe subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di accordi quadro sottoscritti tra i consorzi di filiera e ANCI. Sarà cura di Navita darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.

La raccolta presso le utenze domestiche è effettuata tramite l'impie-



go di un mastello da 35 litri. Inoltre per la separazione della frazione umida, presso le sole utenze domestiche, sono state distribuite le biopattumiere sottolavabo 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 carrellati da 120 - 240 - 360 - 660 litri con pedaliera alza coperchi per rispettare le norme HAACP).

Per i carrellabili 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.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione, sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno il coperchio di colore marrone e la scritta "organico".

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione organica con sistema domiciliare porta a porta secondo la seguente frequenza:

FREQUENZA RACCOLTA UTENZA DOMESTICA	FREQUENZA RACCOLTA UTENZA NON DOMESTICA
3/7	6/7 utenze non domestiche classificate come food 3/7 utenze non domestiche non classificate come food

Il conferimento del rifiuto organico da parte della singola utenza, domestica e non domestica, dovrà avvenire impiegando esclusivamente i contenitori sopra descritti. Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima del conferimento), 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.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

Gli utenti hanno la possibilità di poter conferire la frazione organica anche al centro di raccolta con una frequenza di 6/7. Si ricorda che per le sole utenze non domestiche, l'accesso al centro di raccolta è consentito solo se muniti di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e formulario per il trasporto dei rifiuti.

Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della FORSU, il cui recupero viene effettuato mediante auto-compostaggio attraverso composte in polietilene HDPE con fori di aerazione consegnati agli utenti, salvo specifiche e motivate esigenze, in coerenza con l'art. 11 comma 3 lett. f) della L.R. 24/2012.

RACCOLTA DEL VERDE E DELLE RAMAGLIE

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde privato costituito da sfalci e potature, etc. raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata verde e delle ramaglie e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓

- sfalci
- foglie
- potature
- piante
- terriccio
- paglia
- cortecce
- segature
- ramaglie
- ceppi
- fiori recisi e secchi

COSA NON CONFERIRE ✗

- scarti della pulizia delle verdure
- avanzi di cibo
- rami di Palma Phoenix affetti da punteruolo rosso
- qualunque tipo di rifiuto diverso da foglie, potature, fiori e ramaglie.

Trattasi di un servizio esclusivamente dedicato alle sole utenze domestiche, vista la non assimilazione di tale rifiuto per le utenze non domestiche, in base al regolamento di assimilazione approvato dal Comune di Turi.

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare su chiamata o conferimento dell'utente presso i Centri di Raccolta. A chi necessita del ritiro del rifiuto a domicilio Navita Srl consegna un carrellato di volumetria adeguata di colore verde.

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,

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓

- 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 vuote 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)
- ricette mediche
- bollette
- gratta e vinci
- biglietti treno e bus
- 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)

COSA NON CONFERIRE ✗

- carta oleata per alimenti
- carta da forno
- carta carbone
- carta termica (ex. scontrini)
- carta vetrata
- carta plasticata
- carta lucida da disegno
- pergamena
- carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche
- fazzoletti e tovaglioli di carta, puliti e usati (sono antispappolo e quindi difficili da riciclare)
- piatti, bicchieri e coppette di carta con avanzi di cibo o bevande (ex. gelato, caffè, ecc.)

I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche

Si precisa che tale elenco, nel tempo, potrebbe subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di accordi quadro sottoscritti tra i consorzi di filiera (COMIECO) e ANCI. Sarà cura di Navita darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.



La raccolta presso le utenze domestiche è effettuata tramite l'impiego di un mastello da 35 litri.



La raccolta presso le utenze non domestiche è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente carrellati da 120 – 240 – 360 - 660 litri), e per le sole utenze non domestiche che producono ingenti quantità di imballaggi di cartone (cartone ondulato), il carrellato è sostituito dal roller.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione, sia per l'utenza domestica che non domestica (ad esclusione dei soli roller), sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno il coperchio di colore blu e la scritta "carta".

Gli imballaggi di cartone dovranno essere, a cura degli utenti, ben piegati e schiacciati per evitare di riempire subito il contenitore con pochi oggetti.

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata della carta e cartone con sistema domiciliare porta a porta secondo la seguente frequenza:

Frequenza raccolta utenza domestica	Frequenza raccolta utenza domestica residente nelle case sparse	Frequenza raccolta utenza non domestica	
		Carta	Imballaggi di cartone ondulato
1/7	1/14	1/7	6/7 per utenze, grandi produttrici di cartone, presenti nella zona urbana e nella zona artigianale

Il conferimento di carta e cartone da parte della singola utenza, domestica e non domestica, dovrà avvenire impiegando esclusivamente i contenitori sopra descritti. Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima del conferimento), 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.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

Gli utenti hanno la possibilità di poter conferire carta e cartone anche al centro di raccolta con una frequenza di 6/7. Si ricorda che per le sole utenze non domestiche, l'accesso al centro di raccolta è consentito solo se muniti di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e formulario per il trasporto dei rifiuti.

RACCOLTA DEL VETRO

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

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓

- bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, privi di tappi metallici
- vasetti per alimenti, privi di tappi metallici

I rifiuti di imballaggio in vetro dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti e privi di elementi di diversa natura (per es. tappi metallici).

COSA NON CONFERIRE ✗

- vetro retinato
- vetro opale (di norma usato per le boccette di profumo)
- piatti, bicchieri e contenitori in vetro
- ceramiche
- cristalli
- pyrex
- lampadine
- specchi
- lastre

Si precisa che tale elenco, nel tempo, potrebbe subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di accordi quadro sottoscritti tra i consorzi di filiera (COREVE) e ANCI. Sarà cura di Navita darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.



La raccolta presso le utenze domestiche è effettuata tramite l'impiego di un mastello da 35 litri.



La raccolta presso le utenze non domestiche è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente carrellati da 120 – 240 – 360 litri).

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione, sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno il coperchio di colore verde e la scritta "vetro".

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata del vetro con sistema domiciliare porta a porta secondo la seguente frequenza:

Frequenza raccolta utenza domestica	Frequenza raccolta utenza domestica residente nelle case sparse	Frequenza raccolta utenza non domestica
1/7	1/14	2/7

Il conferimento del vetro da parte della singola utenza, domestica e non domestica, dovrà avvenire impiegando esclusivamente i contenitori sopra descritti. Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima del conferimento), 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.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

Gli utenti hanno la possibilità di poter conferire vetro anche al centro di raccolta con una frequenza di 6/7. Si ricorda che per le sole utenze non domestiche, l'accesso al centro di raccolta è consentito solo se muniti di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e formulario per il trasporto dei rifiuti.

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.).

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata di plastica e metalli e quelli che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓	COSA NON CONFERIRE ✗
<ul style="list-style-type: none"> • bottiglie vuote di acqua, bibite e latte • coperchi in plastica • buste della spesa in plastica • buste della pasta • carta alluminio • bombolette spray senza alcun simbolo di infiammabilità (ex. bomboletta per panna da cucina) • piatti e bicchieri di plastica • cellophan per imballaggi • flaconi per prodotti di pulizia e igiene personale • incarti trasparenti di brioches • incarti trasparenti di caramelle • pellicole di cellophane • pellicole alimentari purché pulite • plastiche da imballaggio • polistirolo da imballaggio • sacchetti in plastica • vaschette del gelato • vaschette trasparenti porta-uova • vaschette per alimenti (es. affettati, formaggi, frutta, verdura, carne, pesce) 	<ul style="list-style-type: none"> • buste della spesa compostabili • cassette in polistirolo usate dalle pescherie • giocattoli • sedie di plastica • tubi e tutti gli oggetti di plastica che non sono imballaggi • casalinghi (es. secchi, bidoni e cestini porta rifiuti, vaschette scolapasta, pentole, ciotole, soprammobili, posacenere, portamatite, spazzolino) • rifiuti ospedalieri (es. siringhe, sacche plasma, contenitori per liquidi fisiologici e per emodialisi) • custodie per cd, musicassette, videocassette, materiali per edilizia e impiantistica (es. tubi, pozzetti, cavi elettrici, canne per irrigazione) • tutti quei rifiuti che presentano residui di materiali organici (es.: cibi) o di sostanze pericolose (barattoli per vernici, colle, solventi, lubrificanti, calce, malte, cementi, ecc.) • bombolette spray recanti il simbolo di infiammabilità • articoli di cancelleria (es. cartelline, porta documenti)

- vassoi per alimenti in genere
- vaschette per formaggi o yogurt
- vassoi di polistirolo
- sacchetti e pellicole di plastica
- tubetti vuoti in plastica del dentifricio o della maionese
- lattine e scatolame per prodotti alimentari (scatolette per tonno, carne e prodotti ittici, barattoli per derivati del pomodoro, frutta scioppata e conserve vegetali, caffè e cibo per animali domestici)
- vaschette di alluminio
- tappi in plastica
- tappi in metalli
- tutti gli imballaggi di plastica
- tutti gli imballaggi metallici
- grucce
- accessori auto
- copertoni e camere d'aria delle biciclette
- vasi e sottovasi
- taniche per combustibili
- borse, zainetti

I rifiuti di imballaggio in plastica e metalli dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti.

Si precisa che tale elenco, nel tempo, potrebbe subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di accordi quadro sottoscritti tra i consorzi di filiera (COREPLA, CIAL, RICREA) e ANCI. Sarà cura di Navita darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.



La raccolta presso le utenze domestiche è effettuata tramite l'impiego di un sacchetto semitrasparente da 110 litri (fornitura annua 52 pezzi per famiglia).



La raccolta presso le utenze non domestiche è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente carrellati da 120 - 240 - 360 - 660 litri).

I contenitori/sacchi utilizzati per la raccolta di tale frazione, sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno il colore giallo e la scritta "plastica e metalli".

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata del multimateriale con sistema domiciliare porta a porta secondo la seguente frequenza:

Frequenza raccolta utenza domestica	Frequenza raccolta utenza domestica residente nelle case sparse	Frequenza raccolta utenza non domestica
1/7	1/14	2/7

Il conferimento del multimateriale da parte della singola utenza, domestica e non domestica, dovrà avvenire impiegando esclusivamente i contenitori sopra descritti. Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima del conferimento), 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.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

Gli utenti hanno la possibilità di poter conferire plastica e metalli anche al centro di raccolta con una frequenza di 6/7. Si ricorda che per le sole utenze non domestiche, l'accesso al centro di raccolta è consentito solo se muniti di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e formulario per il trasporto dei rifiuti.

RACCOLTA DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO

L'indifferenziato è tutto quel materiale che non può essere raccolto in maniera separata.

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata del secco residuo e quelli che devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓	COSA NON CONFERIRE ✗
<ul style="list-style-type: none"> • sacchetti per aspirapolvere e residui dello spazzamento • materiali in gomma • fazzoletti di carta sporchi • cotton fioc • posate di plastica • spazzole • spazzolini • CD/DVD/VHS e audiocassette • pannolini e assorbenti • carta assorbente sporca • stracci e spugne • bottoni • cerotti • sigarette spente • lettiere • carta oleata o plastificata • penne • chewing-gum 	<ul style="list-style-type: none"> • rifiuti riciclabili previsti nelle altre categorie di rifiuto • rifiuti tossici, nocivi ed infiammabili • materiale fuso e incandescente

Si precisa che tale elenco, nel tempo, potrebbe subire delle variazioni in base a delle indicazioni precise da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti o variazioni degli allegati tecnici di accordi quadro sottoscritti tra i consorzi di filiera (CONAI) e ANCI. Sarà cura di Navita darne immediata informazione attraverso i vari canali di comunicazione.



La raccolta presso le utenze domestiche è effettuata tramite l'impiego di un mastello da 35 litri.



La raccolta presso le utenze non domestiche è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente carrellati da 120 - 240 - 360 - 660 litri).

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione, sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza ed hanno il coperchio di colore grigio e la scritta "indifferenziato".

Navita S.r.l. assicura la raccolta differenziata del secco residuo con sistema domiciliare porta a porta secondo la seguente frequenza:

Frequenza raccolta utenza domestica	Frequenza raccolta utenza domestica residente nelle case sparse	Frequenza raccolta utenza non domestica
1/7	1/14	1/7

Il conferimento del secco residuo da parte della singola utenza, domestica e non domestica, dovrà avvenire impiegando esclusivamente i contenitori sopra descritti. Questi devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 24.00 (del giorno prima della 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.

Le raccolte saranno svolte principalmente in orario mattutino e precisamente tra le 6:00 e le 11:00 circa. Sarà sempre data priorità di prelievo alle zone del centro storico che risultano maggiormente condizionate dal traffico veicolare. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti esposti su strada nei centri storici avverrà in via preferenziale prima delle 8:00, orario in cui gli utenti cominciano a muoversi per avviarsi alle loro attività fuori casa e le attività commerciali, scuole, ecc. iniziano ad aprire. Le attività di raccolta si concluderanno entro le ore 12:00.

Si ricorda che nessun utente, domestico e non domestico, può conferire il secco residuo al centro di raccolta, in quanto non previsto da normativa (rif. DM. Ambiente 08/04/2008 e s.m.i.).

RACCOLTA ABITI USATI

La frazione degli abiti usati comprende tutti quegli indumenti e accessori, ancora in buono stato, che dopo selezione e igienizzazione possono essere reintrodotti nel circuito commerciale.

Nella seguente tabella si riportano i principali rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata degli abiti usati e quelli che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta in esame.

COSA CONFERIRE ✓

- abiti
- maglieria
- biancheria
- cappelli
- borse
- scarpe appaiate in buono stato
- coperte
- cappotti
- giubbotti
- cinte

Gli abiti e accessori devono essere in buono stato e introdotti nei contenitori in buste ben chiuse.

COSA NON CONFERIRE ✗

- abiti e accessori non in buono stato
- stracci
- tappeti
- scarponi da sci
- stivali di gomma
- pattini e tutti i materiali non tessili

La raccolta separata degli abiti dismessi è eseguita tramite raccolta domiciliare, in sacchi semitrasparenti viola e segnalazione dell'esposizione al numero verde, con conferimento ogni ultima domenica del mese. Un ulteriore conferimento è previsto la prima domenica del mese di aprile e novembre in occasione del periodo del cambio di stagione. In alternativa gli indumenti usati si possono conferire negli appositi cassonetti all'uopo dedicati presenti in città e/o presso il CCR ubicato in Contrada Campo Nobile con una frequenza di 6/7.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Trattasi di un servizio reso per la sola utenza domestica con frequenza 1/7, e 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 di Raccolta, nei giorni e nelle fasce orarie di apertura;

RACCOLTA RIFIUTI RAEE

Navita S.r.l. assicura, per la sola utenza domestica, un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, olii minerali 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, i contenitori stradali riguardano:

- la raccolta dei farmaci (tutti i farmaci diversi da quelli citotossici e citostatici e dalle siringhe) ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste (pile alcaline, pile al litio per cellulari, pile a bottone) presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole;

Lo svuotamento dei contenitori stradali è assicurato all'occorrenza ogni qualvolta questi si riempiono.

Si ricorda che l'utente domestico può conferire i RAEE anche ai rivenditori all'atto dell'acquisto di uno nuovo analogo (c.d. "uno contro uno"), ovvero per i soli RAEE di piccolissime dimensioni (cioè dimensioni esterne inferiori a 25 cm) nei contenitori messi a disposizione dai rivenditori (c.d. "uno contro zero"). Il servizio "uno contro zero" è obbligatorio per i soli distributori di AEE con superficie di vendita di AEE al dettaglio di almeno 400 mq.

Tutti i rifiuti pericolosi (RAEE, pile ed accumulatori, farmaci, olii minerali esausti, contenitori C/T/F/X) possono essere conferiti presso il Centro di Raccolta, nei giorni e nelle fasce orarie di apertura, e alcuni di essi (pile e RAEE).

I RAEE di grandi dimensioni, quali frigoriferi, forni, lavatrici, lavastoviglie, TV, stampanti, ecc., possono essere ritirati, nell'ambito del servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli, mediante prenotazione al numero verde. Ogni utenza ha a disposizione n. 2 ritiri gratuiti l'anno per un massimo di 4 mc ad intervento. Il ritiro viene effettuato mediante esposizione su suolo pubblico prospiciente alla propria abitazione.

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 o domiciliati nel territorio del Comune di Turi, ovvero hanno un'attività commerciale/artigianale/industriale, ecc, ricadente nel territorio di Turi, hanno la possibilità di conferire i rifiuti prodotti nel Centro Comunale di Raccolta presente a Turi in Contrada Campo Nobile, aperto nei giorni di seguito riportati:

DA OTTOBRE A MAGGIO			DA GIUGNO A SETTEMBRE		
lunedì	7:00 / 13:00	15:00 / 18:00	lunedì	7:00 / 13:00	16:00 / 19:00
martedì	7:00 / 13:00	--	martedì	7:00 / 13:00	--
mercoledì	7:00 / 13:00	--	mercoledì	7:00 / 13:00	--
giovedì	7:00 / 13:00	15:00 / 18:00	giovedì	7:00 / 13:00	16:00 / 19:00
venerdì	7:00 / 13:00	--	venerdì	7:00 / 13:00	--
sabato	7:00 / 13:00	--	sabato	7:00 / 13:00	--
Chiusura: la domenica ed in occasione di tutte le festività infrasettimanali.			Chiusura: la domenica ed in occasione di tutte le festività infrasettimanali.		

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 al Centro Comunale di Raccolta.

N°	Descrizione	Codice CER	Tipologia di deposito
1	Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317* (provenienti da utenze domestiche)	08 03 18	Contenitore/ big bags
2	Imballaggi in carta e cartone	15 01 01	Cassone scarrabile/ press container
3	Imballaggi in plastica	15 01 02	Cassone scarrabile/ press container
4	Imballaggi in legno	15 01 03	Cassone scarrabile/ press container
5	Imballaggi in metallo	15 01 04	Cassone scarrabile

6	Imballaggi in materiali compositi	15 01 05	Cassone scarrabile
7	Imballaggi in materiali misti	15 01 06	Cassone scarrabile
8	Imballaggi in vetro	15 01 07	Cassone scarrabile
9	Imballaggi in materiale tessile	15 01 09	Cassone scarrabile
10	Contenitori T/FC	15 01 10* 15 01 11*	Contenitore/ big bags
11	Pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03	Cassone scarrabile
12	Filtri olio	16 01 07*	Contenitore
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	Contenitore
14	Gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* 16 05 05	Contenitore/big bags
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	Cassone scarrabile
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	Cassone scarrabile
17	Rifiuti di carta e cartone	20 01 01	Cassone scarrabile/ press container
18	Rifiuti in vetro	20 01 02	Cassone scarrabile
19	Frazione organica umida	20 01 08 20 03 02	Cassone scarrabile
20	Abiti e prodotti tessili	20 01 10 20 01 11	Contenitore
21	Solventi	20 01 13*	Contenitore
22	Acidi	20 01 14*	Contenitore
23	Sostanze alcaline	20 01 15*	Contenitore
24	Prodotti fotochimici	20 01 17*	Contenitore
25	Pesticidi	20 01 19*	Contenitore

26	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21*	Contenitore
27	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23*, 20 01 35*, 20 01 36	Cassone scarrabile/ ceste/ platea sotto copertura
28	Oli e grassi commestibili	20 01 25	Contenitore/ fusto
29	Oli e grassi diversi dal 200125, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*	Contenitore/ Fusto
30	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27*, 20 01 28	Contenitore/ big bags
31	Detergenti contenenti sostanze pericolose	20 01 29*	Contenitore/ big bags
32	Detergenti diversi da quelli al punto precedente	20 01 30	Contenitore/ big bags
33	Farmaci	20 01 31*, 20 01 32	Contenitore/ big bags
34	Batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601*, 160602* e 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*	Contenitore
35	Batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 200133*	20 01 34	Contenitore
36	Rifiuti legnosi	20 01 37*, 20 01 38	Cassone scarrabile
37	Rifiuti plastici	20 01 39	Cassone scarrabile/ press container
38	Rifiuti metallici	20 01 40	Cassone scarrabile
39	Rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41	Contenitore
40	Sfalci e potature	20 02 01	Cassone scarrabile
41	Terra e roccia	20 02 02	Cassone scarrabile
42	Altri rifiuti non biodegradabili	20 02 03	Cassone scarrabile
43	Ingombranti	20 03 07	Cassone scarrabile

Il diritto dell'utente, domestico e non domestico, di accedere al Centro di Raccolta viene controllato dall'addetto del Centro di Raccolta, verificando che lo stesso sia presente all'interno dell'anagrafe della TARI del Comune di Turi.

Le utenze domestiche possono conferire tutti i rifiuti sopra indicati, compatibilmente con le potenzialità organizzative e la capacità ricettiva del Centro di Raccolta, nonché della messa a disposizione da parte del Comune di Turi dell'impianto a cui destinare le varie tipologie di rifiuti.

Per le utenze non domestiche, è ammesso il conferimento delle sole tipologie di rifiuto, tra quelle indicate nella

tabella di cui sopra, che rientrano nei criteri qualitativi e quantitativi riportati nel Regolamento di assimilazione approvato dal Comune di Turi attualmente in vigore. Le imprese (utenze non domestiche), ai fini del trasporto dei propri rifiuti non pericolosi, devono essere in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali - categoria 2 bis, ai sensi dell'art. 212, comma 8, del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., in corso di validità (validità 10 anni). Ai sensi dell'art. 193 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., le imprese (utenze non domestiche) devono essere munite di apposito formulario d'identificazione rifiuti, redatto in quattro esemplari. Il formulario deve essere debitamente sottoscritto dal destinatario, per accettazione dei rifiuti conferiti, all'atto di ingresso del mezzo di trasporto nel Centro di raccolta.

Per gli altri soggetti tenuti al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche, quali distributori e installatori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE), compresi coloro che effettuano le televendite e le vendite elettroniche, nonché i gestori dei centri di assistenza tecnica di AEE, potranno conferire solo i rifiuti rientranti nei RAEE, quali 20.01.21*, 20.01.23*, 20.01.35* e 20.01.36, originati dai nuclei domestici e i RAEE di origine commerciale, industriale, istituzionale e di altro tipo analoghi, per natura e quantità, a quelli originati dai nuclei domestici. I distributori e gli installatori di AEE, nonché i gestori dei centri di assistenza tecnica di tali apparecchiature devono essere in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali - categoria 3 bis, ai sensi del D.M. 8 marzo 2010, n. 65, in corso di validità (validità 5 anni).

I distributori e gli installatori di AEE, nonché i gestori dei centri di assistenza tecnica di tali apparecchiature, devono esibire al gestore del Centro di Raccolta, nell'ambito del conferimento dei RAEE provenienti dal ritiro "uno contro uno", oltre all'iscrizione di cui al comma 12, il documento di trasporto conforme all'allegato II del D.M. 8 marzo 2010, n. 65, e per gli installatori e i gestori dei centri di assistenza tecnica di AEE anche il modello di cui all'allegato III del medesimo decreto.

I distributori di AEE devono esibire al gestore del Centro di Raccolta, nell'ambito del conferimento dei RAEE provenienti dal ritiro "uno contro zero", oltre all'iscrizione di cui al comma 12, il documento di trasporto conforme all'allegato II del D.M. 31 maggio 2016, n. 121.

Non possono essere conferiti scarti di produzioni industriali e artigianali e rifiuti di imballaggi terziari.

Per tutte le altre informazioni si rimanda al Regolamento di Gestione Comunale per la Gestione del Centro di Raccolta approvato dal Comune di Turi e attualmente in vigore.

RACCOLTA DATI E TRACCIATURA DEI CONFERIMENTI A RICICLO

Mensilmente saranno comunicate all'ente le quantità di rifiuti raccolti, e nel dettaglio:

- Quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- Quantità di rifiuti differenziati raccolti per ogni frazione merceologica;
- Impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

Ai fini di un avvio di una forma di incentivazione degli utenti, domestici e non domestici, impegnati nella raccolta differenziata, anche nell'ottica dell'applicazione di un sistema di tariffazione puntuale nonché di al fine di acquisire delle informazioni utili al Comune e alla Navita per lo svolgimento di analisi, i contenitori/carrellati utilizzati per la raccolta della frazione indifferenziata, organico, vetro e carta nonché il sacchetto per la raccolta multimateriale plastica e lattine, sia per l'utenza domestica che non domestica, sono dotati di trasponder identificativo dell'utenza. Pertanto i rifiuti hanno un percorso tracciato dall'origine che garantisce il monitoraggio delle varie fasi di conferimento, raccolta e trasporto e la misurazione puntuale dei conferimenti di tutte le frazioni (organico, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, indifferenziato) da parte delle utenze.

Si aggiunge che anche tutti i conferimenti effettuati direttamente dalle utenze c/o il centro di raccolta, sono anch'essi tracciati tramite il codice fiscale/partita iva dell'utente, con registrazione della data e ora di conferimento, codice CER del rifiuto consegnato e relativa quantità (pesata o stimata) espressa in kg.

Pertanto è in ogni momento disponibile una banca dati di informazioni acquisite che permettono, per ogni utenza, di sapere il quantitativo totale di rifiuti conferito al gestore del servizio pubblico, o tramite raccolta porta a porta ovvero tramite conferimento c/o il centro di raccolta.

CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, Navita 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 nel centro storico 7/7, centro urbano 6/7 nel resto della città 3/7;
- b) spazzamento meccanizzato 2/7.

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

CESTINI PORTA RIFIUTI E DEIEZIONI CANINE

Vengono svuotati i contenitori presenti sul suolo pubblico destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti contestualmente allo spazzamento e le deiezioni canine.

SIRINGHE ABBANDONATE

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate.

ULTERIORI SERVIZI PREVISTI

Rimozione rifiuti in siti interessati da abbandoni occasionale di rifiuti sul territorio fino a 10 mc	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.
Interventi di bonifica si siti caratterizzati dalla presenza di pneumatici anche derivati da fenomeni di combustione degli stessi fino a 10 mc	Fino a 4 interventi/anno
Pulizia aree mercatali	Fino a 3 interventi/anno
Interventi di disinfezione scuole e uffici comunali	Mercato settimanale: 1 su 7 Mercato giornaliero: 6/7
Interventi di derattizzazione	Fino a 4 interventi/anno
Interventi di disinfestazione	Fino a 4 interventi/anno
Raccolta dei pannolini	Tutti i giorni ad esclusione della domenica
Raccolta dei pannoloni	Tutti i giorni ad esclusione della domenica



INFO-POINT

Al fine di permettere agli utenti di chiedere informazioni ovvero comunicare segnalazioni o reclami, sono attivi i seguenti info - point:

c/o Centro Servizi – Turi, Contrada Campo Nobile:

lunedì	11:00 / 13:00	16:00 / 18:00
martedì	9:00 / 13:00	--
mercoledì	9:00 / 13:00	--
giovedì	11:00 / 13:00	16:00 / 18:00
venerdì	9:00 / 13:00	--
sabato	--	--

Chiusura: il sabato, la domenica ed in occasione di tutte le festività infrasettimanali.

KIT BUSTE

L'utente domestico ha diritto alla fornitura annuale delle seguenti buste:

- 156 sacchetti compostabili da 10 lt, per la raccolta della frazione organica;
- 52 sacchetti semitrasparente giallo da 110 lt, per la raccolta multimateriale plastica/lattine;
- 14 sacchetti semitrasparente viola da 110 lt, per la raccolta indumenti usati.

Gli utenti potranno ritirare il kit buste dalle macchinette erogatrici ubicate presso il Centro Comunale di Raccolta, nei giorni e negli orari di apertura dello stesso, utilizzando oltre alla tessera ARO, anche la tessera sanitaria con il codice fiscale della persona iscritta a ruolo TARI del relativo comune.

Il codice fiscale dovrà essere appoggiato sul lettore, che riconoscerà l'utente abilitato facendo comparire il numero di tessera associato.

In caso di smarrimento della tessera ARO si potrà utilizzare la tessera sanitaria, senza necessità di duplicazione della carta smarrita.

SEZIONE VII - Indicatori e standard di qualità del servizio

Navita gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di indicatori e standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Navita è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro.

In relazione alle attività erogate, Navita ha adottato che tutti i servizi previsti nel contratto, devono essere forniti al 100%, salvo cause di forza maggiore non imputabili alla stessa. Di seguito vengono riassunte tutte le prestazioni che devono essere rese in base al contratto:

FRAZIONI / ATTIVITÀ	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
	Frequenze Interventi	Frequenze Interventi
Organico	3 su 7 raccolta porta a porta	6/7 utenze non domestiche classificate come food 3/7 utenze non domestiche non classificate come food
Secco residuo	1 su 7 raccolta porta a porta	1 su 7 raccolta porta a porta
Carta	1 su 7 raccolta porta a porta	1 su 7 raccolta porta a porta
Plastica + Metalli	1 su 7 raccolta porta a porta	2 su 7 e solo per alcune utenze grandi produttrici di plastica 2/7 raccolta porta a porta
Vetro	1 su 7 raccolta porta a porta	2 su 7 raccolta porta a porta
Imballaggi in Cartone	-	6/7 raccolta porta a porta
Sfalci Verdi	Conferimento diretto c/o CCR o servizio domiciliare su chiamata	Non previsto
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi)	Pile esauste e farmaci scaduti interventi della squadra addetta al servizio all'occorrenza o tramite conferimento diretto c/o CCR	Non previsto
Raccolta Oli vegetali esausti	Interventi della squadra addetta al servizio su chiamata o tramite conferimento diretto c/o CCR	Non previsto
Indumenti usati	Raccolta domiciliare ogni ultima domenica del mese. Un ulteriore conferimento è previsto la prima domenica del mese di aprile e novembre in occasione del periodo del cambio di stagione. In alternativa gli indumenti usati si possono conferire negli appositi cassonetti all'uopo dedicati presenti in città e/o presso il CCR ubicato in Contrada Campo Nobile con una frequenza di 6/7.	Non previsto

Rifiuti Ingombranti e RAEE	Ogni utenza ha a disposizione n. 2 ritiri gratuiti l'anno c/o l'abitazione, per un massimo di 4 mc. Il servizio viene svolto 1/7 previa prenotazione al Numero verde. Tramite conferimento diretto c/o CCR.	Non previsto
Rifiuti cimiteriali	1/7 per la raccolta dei rifiuti verdi, secco residuo e plastica mentre i materiali lapidei, inerti provenienti da esumazioni saranno raccolti all'occorrenza	
Carogne animali	Servizio a chiamata	
Deiezioni canine	Svuotamento quotidiano dei contenitori	
Spazzamento manuale	Il centro storico è servito 7/7, nel resto del paese in alcune zone la frequenza è 6/7	
Spazzamento meccanizzato	Frequenza 2/7	
Lavaggio stradale	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.	
Pulizia aree mercatali	Pulizia prevista 1/7 per il mercato settimanale e 6/7 per il mercato giornaliero	
Pulizia aree di svolgimento feste e manifestazioni	Pulizia eseguita in occasione delle feste e manifestazioni su richiesta dell'ente	
Lavaggio e disinfezione di fontanelle	4 volte all'anno	
Svuotamento cestini gettacarte	Lo svuotamento è previsto con frequenza 7/7 per il centro e le piazze cittadine, per il resto della città la frequenza è 6/7	
Sostituzione cestini gettacarte	È prevista l'installazione di 124 cestini gettacarte e 15 cestini per deiezioni canine in 9 anni	
Rimozione rifiuti in siti interessati da abbandoni occasionale di rifiuti sul territorio fino a 10 mc	Sono previsti 4 interventi annui gratuiti	
Interventi di bonifica si siti caratterizzati dalla presenza di pneumatici anche derivati da fenomeni di combustione degli stessi fino a 10 mc	Sono previsti 3 interventi annui gratuiti	

Raccolta dei pannolini	Tutti I giorni ad esclusione della domenica
Raccolta dei pannolini	Tutti I giorni ad esclusione della domenica
Sgombero neve	Servizio a richiesta
Cancellazione scritte	Servizio a richiesta
Diserbo stradale	All'occorrenza
Posizionamento servizi igienici mobili nelle aree mecatali e zone interessate da feste e manifestazioni compreso gestione, lavaggio, svuotamento e ritiro	I servizi igienici sono previsti durante il mercato settimanale, sono altresì previsti in occasione di determinate feste e manifestazioni e sono posizionati a richiesta. La pulizia ed il lavaggio avvengono una volta al giorno al termine della giornata. Non è previsto il presidio dei bagni chimici.

Per quanto riguarda, più nel dettaglio, il rapporto con l'utenza, la Navita S.r.l. ha deciso di dotarsi di indicatori e standard minimi distinti per:

- qualità contrattuale delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade;
- continuità delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade.

Qualità contrattuale delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade

Indicatori e standard minimi	Livello garantito
Tempo di risposta ai reclami	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	5 giorni lavorativi
Tempo per il ritiro rifiuti ingombranti	6 giorni lavorativi
Tempo di attesa allo sportello fisso	30 minuti
Tempo di attesa al call center	60 secondi
Tempo di intervento da segnalazione dell'utente	24 ore

Continuità delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade

Indicatori e standard minimi	Livello garantito
Tempo di attesa alla chiamata di Pronto Intervento	60 secondi
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata	1 ora
Tempo di preavviso all'utente per interventi che comportano la sospensione delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade	IMMEDIATO
Durata della sospensione programmata	1 giorno
Numero di sospensioni programmate	0
Tempo di recupero dell'attività di raccolta non effettuata	24 ore
Tempo di recupero dell'attività di spazzamento non effettuata	24 ore
Numero di sospensioni non programmate	0
Durata delle sospensioni non programmate	1 giorno

Il gestore ha predisposto, su base informatica, alla registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

I dati registrati sono in ogni momento accessibili e verificabili, e conserva la documentazione necessaria ad assicurarne la verificabilità per un periodo di 3 anni successivo a quello della registrazione.

Il gestore svolge, con cadenza semestrale/annuale, apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti.

Con cadenza annuale, Navita pubblica un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- gli indicatori di gestione;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

Un apposito ufficio interno alla sede legale della Navita svolge le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.



Navita Srl

Sede Legale: Via delle Margherite 34/C Modugno (Ba)
C.F. - P. IVA 07052080723

Capitale sociale: € 200.000,00 i.v.
Tel. 080 9751800 - Fax 080 9751888

navitasrl@legalmail.it
www.navita.it