



# **CARTA DEI SERVIZI**

Comune di Palo del Colle



## Sommario

|  |    |
|--|----|
| SEZIONE I - Introduzione .....   | 4  |
| Oggetto ed ambito di applicazione .....  | 4  |
| Validità della carta dei servizi .....   | 4  |
| SEZIONE II - Principi fondamentali.....  | 4  |
| Privacy .....  | 7  |
| Qualità e tutela ambientale.....   | 7  |
| SEZIONE III - Parte Generale .....   | 7  |
| Modalità di accesso all'informazione .....   | 7  |
| Informazione dell'utenza.....  | 8  |
| Rapporto con gli utenti.....   | 8  |
| Tutela degli utenti .....  | 8  |
| SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta differenziata rifiuti e dei servizi di igiene urbana ..... | 9  |
| Continuità e regolarità dell'erogazione .....  | 9  |
| Servizio di emergenza.....   | 10 |
| Pronto intervento.....   | 10 |
| Modalità del servizio di raccolta.....   | 11 |
| Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate.....   | 11 |
| Calendario di conferimento utenze domestiche .....   | 12 |
| Calendario di conferimento utenze non domestiche.....  | 14 |
| Raccolta della frazione organica.....  | 14 |
| Raccolta del verde e delle ramaglie.....   | 15 |
| Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone.....   | 16 |
| Raccolta del vetro.....  | 17 |
| Raccolta multimateriale plastica/lattine .....   | 17 |
| Raccolta del rifiuto secco residuo.....  | 18 |
| Raccolta abiti dismessi.....   | 18 |
| Raccolta rifiuti ingombranti.....  | 18 |
| Raccolta rifiuti urbani pericolosi.....  | 19 |



|  |    |
|--|----|
| Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo.....  | 19 |
| Crisi impiantistica .....  | 19 |
| Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.<br>..... | 20 |
| Cestini porta rifiuti.....   | 22 |
| Siringhe abbandonate .....   | 22 |
| Ulteriori servizi previsti.....  | 23 |



## SEZIONE I - Introduzione

### Oggetto ed ambito di applicazione

La presente carta dei servizi è un documento che individua gli standard qualitativi dei servizi, i principi ed il modalità che governano il rapporto contrattuale con l'Amm.ne C.le e sue utenze, al fine di tutelare le esigenze delle utenze nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La presente Carta dei Servizi, rappresenta l'impegno della COGEIR Costruzioni e Gestioni S.r.l. ad assicurare la qualità nei confronti dei fruitori dei servizi in generale, rispetto agli standard stabiliti nel documento stesso svolgendo compito chiarificatore nel rapporto con le utenze e sulle strategie del continuo miglioramento del servizio svolto.

Attraverso la Carta dei servizi COGEIR Costruzioni e Gestioni S.r.l. tende:

- al miglioramento del rapporto con gli Utenti;
- a comunicare gli sforzi intrapresi e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.

Pertanto la funzione della presente Carta dei Servizi, è quello di svolgere una importante funzione comunicativa nei confronti delle utenze, al fine di rappresentare correttamente alle medesime sia la tipologia dei servizi che i loro standard qualitativi, oltre che la regolamentazione generale cui va soggetto il servizio svolto. In tale ottica, il presente documento rappresenta anche le azioni intraprese e loro modalità in relazione agli obiettivi posti.

### Validità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi, inizierà la propria decorrenza all'avvio del servizio e COGEIR Costruzioni e Gestioni S.r.l. si occuperà di aggiornarla ogni volta che i sopraggiunti disposti normativi e/o le eventuali modifiche dei servizi lo dovessero richiedere.

## SEZIONE II - Principi fondamentali

COGEIR Costruzioni e Gestioni S.r.l. si attiene nella organizzazione e nell'erogazione dei servizi affidatigli, al pieno rispetto dei principi fondamentali stabiliti dalle normative vigenti in materia:

- 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 l'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;
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

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

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

#### **a) Eguaglianza**

COGEIR 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 trattamento ed i rapporti della COGEIR S.r.l. nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Per tale motivo COGEIR S.r.l. si impegna ad una interpretazione comune sia rispetto alle clausole contrattuali che rispetto alle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

#### **c) Continuità**



COGEIR S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, COGEIR S.r.l. adotterà provvedimenti “ad hoc” volti alla riduzione dei tempi dell’eventuale disagio.

#### **d) Partecipazione**

L’Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da COGEIR S.r.l. tutte le informazioni riguardanti i servizi e la loro modalità di erogazione.

L’Utente dovrà svolgere un ruolo attivo al fine di ottenere una migliore erogazione del servizio, a tal proposito la COGEIR S.r.l. promuove il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente nella fase di valutazione del servizio.

Al fine di favorire i rapporti con le Utenze, COGEIR S.r.l. ha reso disponibili alcuni canali di comunicazione, quali:

- Numero Verde 800.405.633, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 con operatore e dalle 13.00 alle 08.00 con segreteria telefonica, escluso i festivi;
- E-mail: [info@cogeirsrl.it](mailto:info@cogeirsrl.it);
- All’indirizzo internet [www.aroba2.it](http://www.aroba2.it) utilizzando l’apposito “form”;
- Applicazione AroBa2;
- Info-point presente presso la sede del cantiere sito in Z.I. di Palo del Colle S.P. 96, il lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:00 ed il martedì presso ex ufficio Polizia Municipale sito in Palo del Colle alla Piazza Roosevelt dalle ore 08:00 alle ore 10:30.

#### **e) Efficienza ed efficacia**

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



## Privacy

COGEIR S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali delle utenze avvenga sistematicamente 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

COGEIR 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) e SA8000, primo standard etico certificabile. Attraverso tali Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento ciclico e continuo delle sue prestazioni in modo tale 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 delle utenze alle informazioni rappresenta il fattore determinante nel perseguimento della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per calibrare il proprio comportamento adeguandolo a quanto previsto. 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 COGEIR S.r.l. fornisce, in tale ottica, le informazioni sempre aggiornate e soprattutto sempre facilmente fruibili. È infatti disponibile oltre al sito internet [www.aroba2.it](http://www.aroba2.it), dove è possibile reperire un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions) e un format 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

Al fine di garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, COGEIR S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

1. Numero Verde;
2. E-mail: [info@cogeirsrl.it](mailto:info@cogeirsrl.it);
3. Indirizzo internet [www.aroba2.it](http://www.aroba2.it) utilizzando l'apposito "form";
4. Applicazione AroBa2;
5. Info-point.

COGEIR 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 gli utenti

COGEIR S.r.l. forma i propri dipendenti affinché si instaurino rapporti con l'utenza basati sul rispetto e cortesia, fornendo i necessari supporti al fine di venire incontro alle esigenze e per agevolare l'esercizio dei diritti previsti. In tal senso, il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione delle utenze.

## Tutela degli utenti

COGEIR S.r.l. assicura alle utenze 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 COGEIR S.r.l. dall'utente attraverso un reclamo formale sporto Numero Verde, ovvero all'indirizzo mail [info@cogeirsrl.it](mailto:info@cogeirsrl.it), oppure utilizzando l'apposito "form" presente all'indirizzo internet [www.aroba2.it](http://www.aroba2.it) cliccando sul pulsante "contattaci" presente nella sezione numero verde in alto a destra della home page;
- Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi del caso in suo possesso, ivi comprese le generalità di eventuali testimoni;
- Entro il termine di 30 giorni, a decorrere dalla presentazione del reclamo, COGEIR S.r.l. fornirà all'utenza l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire i tempi entro i quali provvederà ad effettuare l'intervento richiesto ovvero alla rimozione della



eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in tal senso riscontro ovvero recupero della eventuale irregolarità riscontrata.

## SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta differenziata rifiuti e dei servizi di igiene urbana

### Continuità e regolarità dell'erogazione

COGEIR S.r.l. fornisce un servizio continuo e regolare che non prevede interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, quali: guasti o manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo, in tal caso, tempestive informazioni all'utenza attraverso servizi di speakeraggio concordati di volta in volta con l'Amm.ne C.le ed attraverso il sito internet ARO BA2.

In caso di giorni festivi non contigui ed infrasettimanali, COGEIR S.r.l. si riserva di osservare tali festività, disponendo tuttavia il recupero dei servizi previsti per tale giorno e dandone tempestiva comunicazione all'utenza attraverso canali quali: sito internet ARO BA2, applicazione cellulare, e servizi di speakeraggio ad hoc concordati di volta in volta con l'Amm.ne C.le.

In caso di sciopero si rinvia all'applicazione dei disposti di cui alla Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni e più segnatamente a quanto tale normativa prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

La COGEIR S.r.l. si impegna a garantire la regolarità dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana, dotandosi di una struttura organizzativa tale da consentirle la programmazione preventiva ed il monitoraggio in corso d'opera delle attività programmate, al fine di attestarne la qualità e regolarità nei confronti dell'utenza e della Stazione Appaltante, adottando, in tal senso, azioni ed atteggiamenti volti alla completa trasparenza e spirito di collaborazione.

L'organizzazione e programmazione delle attività lavorative consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio sia per gli operatori che per le utenze, consentendo interventi rapidi in caso di estrema urgenza.

Sono previsti inoltre servizi minimali di spazzamento 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, COGEIR S.r.l. attiverà un apposito servizio sostitutivo di emergenza.

## Pronto intervento

L'attività di Pronto intervento comprende tutte quelle attività di raccolta rifiuti e pulizia d'emergenza rese necessarie ed urgenti al manifestarsi di fenomeni imprevedibili e/o legati all'urgenza di intervento per la salvaguardia della pubblica incolumità, quali: allagamenti, incendi, etc., che producano o rischino di produrre danni a persone o a cose; e/o che producono degrado alle strutture o a qualsiasi parte del patrimonio pubblico; e/o che inducono disagio allo svolgimento della normale attività delle strutture pubbliche per il settore di competenza.

Il servizio di pronto intervento verrà attivato 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 COGEIR S.r.l. 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 entro gli orari di servizio, in caso contrario entro le prime ore del servizio del giorno successivo, sono fatti salvi interventi ed attività particolari preconcordate e programmate).

Il servizio di pronto intervento verrà eseguito da una squadra formata da operatori qualificati (n.1 autista, con relativo mezzo 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 per il tramite e con l'ausilio del responsabile di cantiere;
- predisporre le risorse materiali ed umane necessarie al corretto svolgimento dell'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 da adottare per intervenire in caso di emergenza.

### Modalità del servizio di raccolta

L'organizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani differenziati e ad essi assimilati, è stata realizzata seguendo le prescrizioni contrattuali. Il servizio di raccolta prevede le seguenti 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

COGEIR S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e ad essi assimilati tramite contenitori e con il sistema di raccolta 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 che COGEIR S.r.l. distribuisce, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita.

Per la raccolta sono utilizzati "mastelli antirandagismo" che devono essere esposti nei giorni di conferimento, dalle ore 21.00 alle ore 05.00, 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 e nel rispetto del calendario di raccolta vigente. 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 limitandone in tal modo l'ingombro al suolo.

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



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

- frazione organica putrescibile – umido;
- verde e ramaglie – sfalci rinvenienti dalle attività di potatura e sfalcio di giardini privati;
- carta e cartone;
- vetro;
- multimateriale (plastica, alluminio e lattine);
- secco residuo – rifiuto indifferenziato;
- 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.

Sono riportati di seguito i calendari relativi alla raccolta nel Comune di Palo del Colle

### Calendario di conferimento utenze domestiche

- n. 1 ritiro a settimana della carta, della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame), e degli imballaggi in vetro;
- n. 1 ritiro a settimana per la raccolta del secco residuo;
- n. 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 ovvero tramite conferimento diretto all'isola ecologica sita alla via Don Luigi Sturzo nei giorni ed orari previsti;
- Ritiro sfalci potatura giardini privati presso isola ecologica ogni giovedì mattina dalle ore 08:30 alle ore 12:30
- Raccolta stradale di pile e farmaci scaduti.



## NUOVO CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI A PARTIRE DA LUNEDÌ 16 APRILE

LUN MAR MER GIO VEN SAB



Esponi i contenitori dalle ore 21:00 del giorno precedente al ritiro alle ore 5:00 del giorno del ritiro.



### IMPORTANTE!

Il conferimento degli **OLI VEGETALI ESAUSTI**, è possibile ogni giorno del mese dal lunedì al sabato esponendo l'apposita tanichetta di colore verde (consegnata unitamente al kit) insieme al mastello/i previsti per il giorno di raccolta secondo calendario vigente. Sarà cura dei nostri operatori svuotare le tanichette e riposizionarle da dove sono state prelevate.



Il conferimento degli **INDUMENTI E PRODOTTI TESSILI** è possibile l'ultimo venerdì di ogni mese.



A PARTIRE DA LUNEDÌ 13 NOVEMBRE 2017

### L'ISOLA ECOLOGICA

DIVENTA A STAZIONAMENTO FISSO  
SARÀ UBICATA PRESSO  
IN VIA DON LUIGI STURZO, 2

#### COSA GETTARE?

Rifiuti ingombranti, RAEE (lavatrice, microonde, frullatore, ecc), farmaci scaduti, pile usate, rifiuti infiammabili, rifiuti tossici e sfalci di potatura.

#### QUANDO?

dalle 8:30 alle 12:30  
**LUNEDÌ, GIOVEDÌ E VENERDÌ**  
dalle 15:30 alle 19:30  
**GIOVEDÌ**

Gli sfalci di potatura possono essere conferiti solo il **GIOVEDÌ MATTINA**



## Calendario di conferimento utenze non domestiche

- n. 3 ritiri a settimana per la frazione umida prodotta dalle utenze non domestiche classificate come food;
- n. 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;
- n. 1 ritiro a settimana del secco residuo e 1 ritiro a settimana per la raccolta e della carta;
- n. 1 ritiro a settimana della frazione multimateriale leggera (imballaggi di plastica e barattolame) e n. 2 ritiri a settimana degli imballaggi in vetro.

## NUOVO CALENDARIO RACCOLTA RIFIUTI A PARTIRE DA LUNEDÌ 16 APRILE



## 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, 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 quanto attiene ai rifiuti vegetali rivenienti dalle attività di sfalcio e pulizia dei giardini privati, come descritto nella sezione del calendario delle utenze domestiche.



Per la separazione della frazione umida presso le utenze domestiche sono state inoltre distribuite le biopattumiere sottolavello aerate di capienza 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.

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 – 360 – litri).

Per i bidoni 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.

COGEIR S.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione organica con sistema di raccolta domiciliare porta a porta.

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

Il Comune di Palo del Colle ha approvato 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 i cittadini al concetto del riciclo mediante differenziazione e valorizzazione dei 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 Palo del Colle istituirà l'Albo dei Compostatori costituito dall'elenco degli utenti risultati idonei ai quali verrà consegnata la compostiera da parte della COGEIR S.r.l. Gli stessi avranno in dotazione la "Guida al compostaggio domestico" organizzato dalla COGEIR s.r.l.. Le utenze che dovessero aderire all'utilizzo della compostiera non potranno conferire il rifiuto organico al servizio porta a porta e pertanto all'atto della consegna della compostiera, verrà ritirato il mastello per la raccolta del rifiuto organico a suo tempo consegnato unitamente al kit.

## 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.

COGEIR S.r.l. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio di ritiro mediante conferimento diretto dell'utente presso l'isola ecologica di Via Don Luigi Sturzo unicamente



il giovedì mattina di ogni settimana dalle ore 08:30 alle ore 12:30. Per le utenze che non dovessero avere la possibilità di conferire direttamente basterà chiamare il numero verde e concordare la consegna di un contenitore di dimensioni adeguate ad hoc ed il conseguente ritiro a domicilio.

### 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 chimica come quella degli scontrini, carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche, etc.

COGEIR S.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione carta e cartoncino e imballaggi di cartone con sistema di raccolta domiciliare porta a porta. 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 per la raccolta dal calendario vigente.

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

COGEIR S.r.l. assicura la raccolta differenziata del vetro mediante raccolta domiciliare porta a porta oppure. 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 per la raccolta dal calendario vigente.

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 COGEIR S.r.l. assicura la raccolta differenziata congiunta degli imballaggi in plastica e delle lattine mediante un servizio domiciliare porta a porta.



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 per la raccolta dal calendario vigente.

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

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

La raccolta del secco residuo avviene mediante servizio di raccolta domiciliare porta a porta nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate per il ritiro dal calendario vigente.

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 è eseguita tramite raccolta domiciliare, in sacchi semitrasparenti di colore viola, 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.

### 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 franco marciapiede 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 l'isola ecologica di via Don Luigi Sturzo, nei giorni e nelle fasce orarie di apertura.



## Raccolta rifiuti urbani pericolosi

COGEIR S.r.l. assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici, lampade al neon, farmaci scaduti) mediante conferimento presso l'isola ecologica nei giorni ed orari previsti 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 in prossimità di ferramenta, tabacchini, supermercati e rivendite di pile e batterie.

Il conferimento dei RAEE viene effettuato presso l'isola ecologica di via Don Luigi Sturzo, diversamente per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) COGEIR s.r.l. ha attivato un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde.

## 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

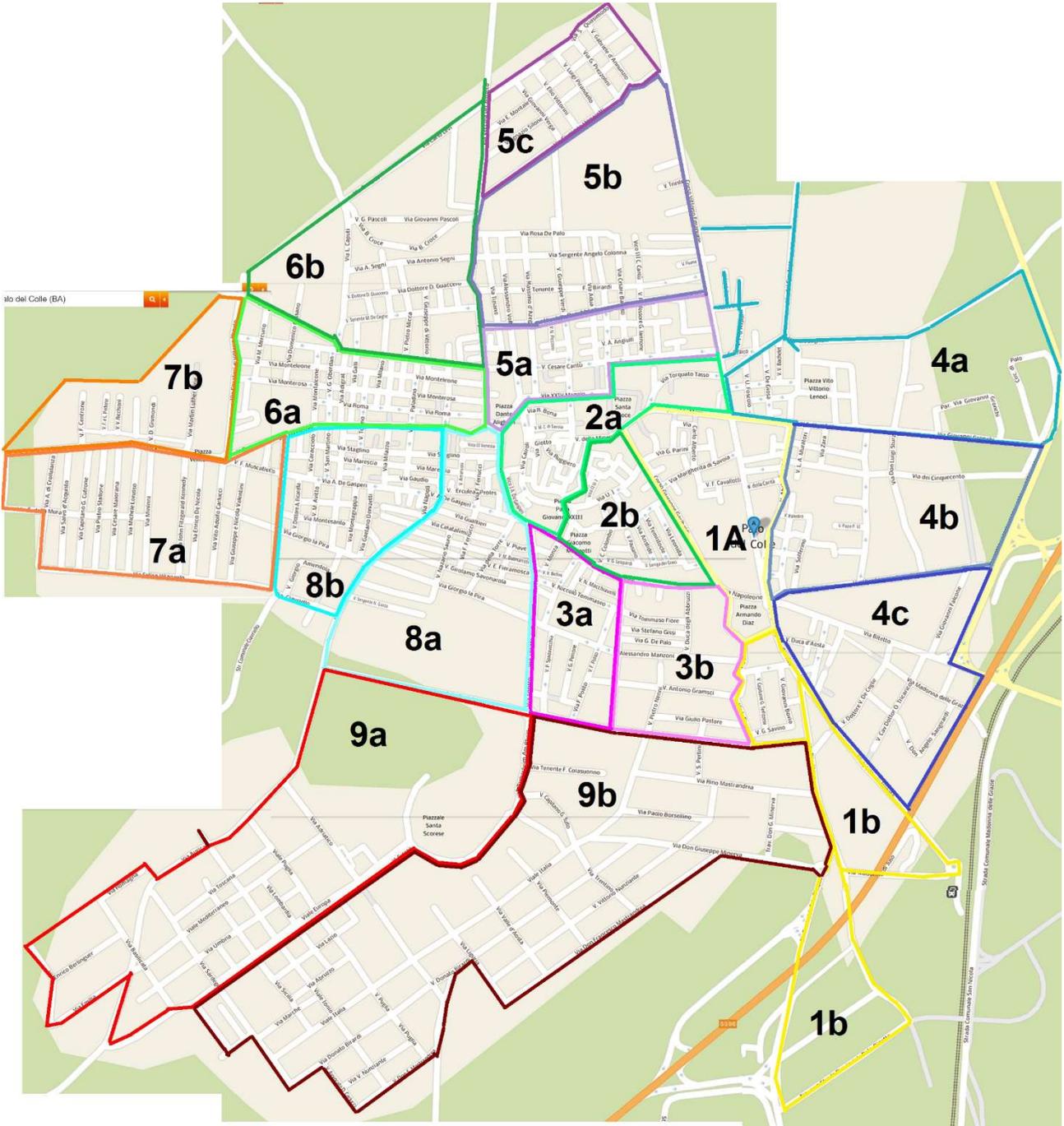
In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, COGEIR S.r.l. ne darà adeguato preavviso all'Amm.ne C.le sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione 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 nel centro urbano e a giorni alterni nelle aree urbane limitrofe al centro, secondo programma su base mensile seguente;
- b) spazzamento meccanizzato sei giorni su sette, secondo programma su base mensile seguente.





|             |          | Cronoprogramma spazzamento su base settimanale |      |      |     |     |     |     |      |     |     |     |     |      |      |     |     |     |     |      |      |     |     |     |
|-------------|----------|--|------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
| Zone        |          | lun  | mart | merc | gio | ven | sab | lun | merc | gio | ven | sab | lun | mart | merc | gio | ven | sab | lun | mart | merc | gio | ven | sab |
| Dulevo 2000 | 1a       | Man  |      | Man  |     | Man |     | Mec |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |
| Dulevo 5000 | 1b       |  |      |      |     |     | Mec |     | Mec  |     |     |     |     |      |      |     |     | Mec |     | Mec  |      |     |     | Mec |
|             | 2a       | Man  |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |
|             | 2b       | Man  | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man |
| Dulevo 2000 | 3a       | Man  | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man |
| Dulevo 2000 | 3b       |  | Mec  |      | Man |     | Man |     | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     |
| Dulevo 2000 | 4a       | Man  |      |      | Mec |     | Man |     | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     |
| Dulevo 2000 | 4b       |  | Man  |      |     |     | Man |     | Man  |     | Man |     | Mec |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     |
| Dulevo 2000 | 4c       |  |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |
| Dulevo 2000 | 5a       | Man  | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man |
| Dulevo 2000 | 5b       |  | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |     | Man |     | Mec |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     |
| Dulevo 2000 | 5c       |  |      |      |     |     | Mec |     |      |     |     | Man |     |      |      |     | Man |     |     |      |      |     | Mec |     |
| Dulevo 2000 | 6a       | Man  | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Mec  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man |
| Dulevo 2000 | 6b       | Man  | Man  | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man | Man | Man | Man | Man  | Mec  | Man | Man | Man | Man | Man  | Man  | Man | Man | Man |
| Dulevo 5000 | 7a       | Mec  |      |      |     |     |     | Mec |      |     |     |     | Mec |      |      |     |     | Mec |     |      |      |     |     | Mec |
| Dulevo 5000 | 7b       |  |      |      |     |     |     |     |      |     | Mec |     |     |      |      |     |     | Mec |     |      |      |     |     | Mec |
| Dulevo 2000 | 8a       | Man  |      | Man  | Mec | Man |     | Man |      | Man |     | Mec |     | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |      | Man |     | Man |
| Dulevo 2000 | 8b       |  | Man  |      | Man |     | Man |     | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man |     | Man |      | Man  |     | Man | Man |
| Dulevo 5000 | 9a       |  | Mec  |      |     | Mec |     |     |      |     |     | Mec |     |      |      |     | Mec |     |     |      |      |     | Mec | Man |
| Dulevo 5000 | 9b       |  |      | Mec  |     |     |     |     |      |     |     | Mec |     |      |      |     | Mec |     |     |      |      |     | Mec | Mec |
| Dulevo 2000 | Cimitero | Mec  |      | Mec  |     | Mec |     |     |      | Mec |     | Mec | Mec |      | Mec  |     | Mec |     |     |      | Mec  |     | Mec | Mec |
| Dulevo 5000 | ZI       |  |      |      | Mec |     |     |     |      |     |     |     |     |      |      | Mec |     |     |     |      |      |     | Mec |     |

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

Vengono svuotati, contestualmente allo spazzamento, i contenitori ubicati sul suolo pubblico e destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti.

### Siringhe abbandonate

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate.



## Ulteriori servizi previsti

| Tipologia Servizio  | Frequenza Effettuazione   |
|---|---|
| Lavaggio strade   | n.1 intervento alla settimana in maggio, giugno e settembre;<br>n.2 interventi alla settimana in luglio ed agosto;<br>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 6 interventi/anno  |
| Interventi di bonifica si siti caratterizzati dalla presenza di <b>pneumatici</b> anche derivati da fenomeni di combustione degli stessi fino a 10 mc | Fino a 5 interventi/anno  |
| Pulizia <b>aree mercatali giornaliera</b>   | 5/7   |
| Pulizia <b>aree mercatali settimanale</b>   | 1/7   |
| Interventi di <b>disinfezione</b> delle scuole e uffici comunali  | Fino a 4 interventi/anno  |
| Raccolta pannolini/pannoloni  | 3/7   |
| Pulizia caditoie e griglie stradali   | 2 ore/settimana   |