

# Carta dei servizi

Per la gestione  
dei servizi di igiene  
urbana e raccolte  
differenziate nel  
comune di **Faggiano**



COMUNE DI  
**FAGGIANO**




App  
Riciclarlo

## DECALOGO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



1. Fai finta che i sacchetti di plastica non esistano: quando fai acquisti usa le borse di carta, cotone, iuta, biodegradabili o comunque riutilizzabili
2. Evita l'acquisto di prodotti usa e getta, prediligendo quelli che durano a lungo e che possono essere, nell'eventualità, facilitare riparati
3. Scegli, se possibile, prodotti sfusi o con imballaggi poco voluminosi e costituiti da un solo materiale così da facilitarne le operazioni di differenziazione
4. Impara a cucinare anche con gli avanzi dei cibi: esistono tantissime gustose ricette che ti aiutano a riutilizzare al meglio gli alimenti e a evitare che vadano a finire nell'immondizia
5. Se indumenti o giocattoli non ti piacciono più, regalali a qualcun altro: quello che per noi è uno scarto, per un'altra persona può diventare una preziosa risorsa
6. Compra mobili o vestiario nei negozi o mercati dell'usato: i mercatini e i siti web dedicati offrono molta scelta e qualità dei prodotti
7. Per conservare i cibi, usa i contenitori di vetro e non l'alluminio: inquinata, e per la sua produzione lo spreco di energia è enorme
8. Farmaci scaduti e pile esauste vanno smaltite in modo adeguato e non gettate nell'indifferenziata
9. Prima di gettar via un computer o un telefonino, verifica che non si possa riparare o che non esistano pezzi di ricambio
10. Fai la raccolta differenziata, soprattutto dei rifiuti organici: in questo modo si può produrre un fertilizzante organico, il Compost, che limita l'impiego dei fertilizzanti chimici.



La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "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 dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

# Indice

## **PROLOGO**

Decalogo per la riduzione dei rifiuti

Premessa

## **SEZIONE I: INTRODUZIONE**

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

1.2 Presentazione del Gestore

1.3 Validità della carta di servizio

## **SEZIONE II: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

2.1 Uguaglianza

2.2 Imparzialità di trattamento

2.3 Partecipazione

2.4 Continuità

2.5 Efficienza ed efficacia

2.6 Cortesia

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

2.9 Privacy

## **SEZIONE III: MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI**

Introduzione

3.1 Servizio di raccolta differenziata

3.1.1 Raccolte domiciliari

3.1.2 Raccolte domiciliari a richiesta

3.1.3 Altre raccolte

3.2 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

3.3 Altri servizi

## **SEZIONE IV: INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Premessa

- 4.1 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato
- 4.2 Pronto intervento
- 4.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
- 4.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni
- 4.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti

## **SEZIONE V: RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

- 5.1 Semplificazione delle procedure
- 5.2 Informazioni agli utenti
- 5.3 Procedura di reclamo
- 5.4 Valutazione della qualità del servizio

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di igiene urbana è il documento attraverso il quale la Serveco Srl in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con l'Amministrazione Comunale (AC) di Faggiano quale soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- 1. la convenzione** di servizio stipulata tra AC e Serveco, ovvero il documento che definisce gli obblighi e i diritti delle parti;
- 2. il regolamento** del servizio di gestione rifiuti, ovvero, il documento che stabilisce le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuovere il loro recupero;
- 3. il disciplinare tecnico** del servizio di gestione rifiuti, ovvero il documento in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'AC e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico.



## SEZIONE I - INTRODUZIONE

### 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Serveco, ai sensi della normativa regionale e conformemente a quanto stabilito dalla convenzione di servizio, elabora la Carta dei Servizi sulla base delle indicazioni fornite dall'AC, tenendo conto di quanto definito nel contratto di servizio e atti allegati, sottoscritta con l'AC.

La Carta dei Servizi definisce:

- i rapporti tra Serveco e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nel Comune di Faggiano sulla base di principi generali comuni a tutto il territorio regionale. La normativa primaria su cui essa si basa è:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto legislativo n. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente";
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità".

### 1.2 Informazione su Serveco S.r.l., sulle società operative territoriali e definizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

#### a) L'azienda

La Serveco Srl, società operante nei servizi ambientali ha fatto dell'innovazione la sua mission aziendale. La volontà e la necessità di preservare le risorse del pianeta Terra richiede un impegno quotidiano e una filosofia differente da quella comunemente diffusa nel passato orientata al solo profitto.

La Serveco Srl nasce con l'intento di trasferire nel lavoro quotidiano gli ideali personali di "un mondo più pulito e il rispetto per l'ambiente".

Offre servizi ecologici ed ambientali rivolti ad Aziende Private ed Enti Pubblici, Civili e Militari.

È in grado di gestire tutti i tipi di rifiuti ad esclusione di quelli radioattivi e gli esplosivi. L'azienda può contare su uno staff altamente specializzato ed esperto a livello sia dirigenziale sia operativo, che le permette di affrontare le esigenze del mercato con professionalità e garanzia dei risultati

## **b) Personale**

Numero di addetti al servizio di gestione rifiuti urbani nella città di Faggiano (al 01/07/2019): 5 + 1 al CCR

## **c) Servizi erogati**

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente carta, Serveco si occupa delle seguenti attività:

- a) raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata;
- b) raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata;
- c) la raccolta differenziata dei rifiuti da imballaggio primari e secondari (qualora non ritirati direttamente dal produttore);
- d) lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche;
- e) la rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico, o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua;
- f) la raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali;
- g) il trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento;
- h) la gestione distinta dei rifiuti urbani pericolosi;
- i) attività di comunicazione e informazione;
- l) servizi complementari.

## **d) Certificazione e sistema di qualità**

Per poter garantire maggiore qualità al servizio, Serveco in qualità di gestore si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la Certificazione Sistema Qualità: ISO 9001 n.1783/99/S ; la Certificazione Sistema Ambiente: ISO 14001: n.EMS-344/S; la Certificazione Sistema Sicurezza: ISO 45001 n.OHS-157; SA 8000 n. SA-1108 tutte rilasciate dall'Ente Certificatore RINA QUACER.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dall'AC o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

## **1.3 Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento ap-



provato dall'AC, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione biennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'AC, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore. Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

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

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

## SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Uguaglianza

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

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

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

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e

percettive);

- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

## 2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## 2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alle prestazioni dei servizi. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore a i rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

## 2.4 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del ser-



vizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

## **2.5 Efficienza ed efficacia**

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 Cortesia**

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia adottando comportamenti, modi e

sia e sul rispetto, linguaggi adeguati allo scopo.

A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

## **2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata

comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

## **2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

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

## **2.9 Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).

## SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

### Introduzione

Serveco espleta il servizio di raccolta RSU e il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nella Convenzione di servizio e documenti ad essa allegati.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata.
2. Servizio di raccolta secco residuo.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio strade.

### 3.1 Servizio di raccolta differenziata

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico
- verde
- carta/cartone
- vetro
- plastica
- metalli
- legno
- rifiuti urbani pericolosi
- rifiuti ingombranti
- RAEE
- tessili
- pile e batterie
- farmaci scaduti
- contenitori vuoti T/F
- olio vegetale

# ORGANICOSÌ

Per contenere i rifiuti organici usare esclusivamente buste biodegradabili e compostabili



**SCARTI ALIMENTARI**



**FONDI DI CAFFÈ**



**BUSTINE DI TÈ**



**GUSCI D'UOVO**



**POTATURE DI PIANTE**



**FIORI RECISI O APPASSITI**



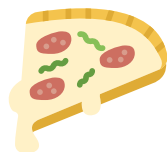
**FOGLIE SECCHIE**



**TRUCIOLI DI LEGNO**



**CENERI SPENTE  
DI CAMINETTI**



**AVANZI DI CARNE  
E PESCE, SALUMI E  
FORMAGGI**



**CARTA NON PATINATA, FAZZOLETTI  
E TOVAGLIOLI SPORCHI SOLO DI  
RESIDUI ORGANICI**



**STOVIGLIE  
COMPOSTABILI**

# ORGANICO **NO**



**PANNOLINI**  
(nel secco residuo)



**LETTIERE SINTETICHE**  
(nel secco residuo)



**MOZZICONI**  
(nel secco residuo)



**CARTA OLEATA**  
(nel secco residuo)



**OLIO VEGETALE**  
(raccolta olio)



**SACCHETTI  
ASPIRAPOLVERE**  
(nel secco residuo)



**FAZZOLETTI PER IL NASO  
E CARTA ASSORBENTE**  
(nel secco residuo)



**COSMETICI**  
(nel secco residuo)



**COTTON FIOC**  
(nel secco residuo)



**MEDICINALI SCADUTI**  
(nei medicinali)



**FIORI FINTI**  
(nel secco residuo)



**LIQUIDI DI OGNI TIPO**

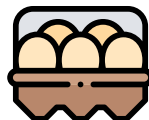
# CARTASÌ



SCATOLE IN CARTONE



CARTONE DELLA PIZZA  
PULITO



CARTONE DELLE UOVA



POST-IT



CARTONI PER BEVANDE



BUSTA DI CARTA



BIGLIETTI DEL TRENO



SCATOLA PASTA



GIORNALI E RIVISTE



GRATTA E VINCI



VASSOIO PASTICCERIA



VOLANTINI PUBBLICITARI



# CARTANO



**SCONTRINI**  
(nel secco residuo)



**CARTA OLEATA**  
(nel secco residuo)



**FAZZOLETTI E CARTA ASSORBENTE**  
(nel secco residuo)



**CARTA GOMMATA**  
(nel secco residuo)



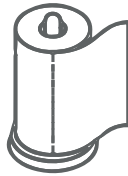
**FOTOGRAFIE**  
(nel secco residuo)



**CARTA COPIATIVA**  
(nel secco residuo)



**CARTA DELLE CARAMELLE**  
(nella plastica)



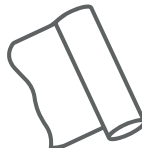
**CARTA DA CUCINA**  
(nel secco residuo)



**CARTA VETRATA**  
(nel secco residuo)



**CARTA DA PARATI**  
(nel secco residuo)



**CARTA STAGNOLA**  
(nei metalli)



**RADIOGRAFIE**  
(nel secco residuo)

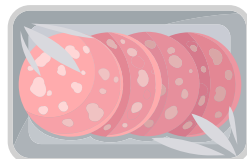
# PLASTICA E METALLI **SI**



FLACONE DETERATIVO



BOTTIGLIA DI ACQUA



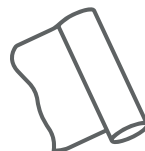
VASCHEE AFFETTATI



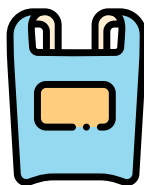
PIATTI E BICCHIERI  
MONOUSO



VASCHEE POLISTIROLO



FOGLI DI ALLUMINIO



SHOPPER



SACCHETTO MERENDINA



SACCHETTO SPAGHETTI



LATTINE

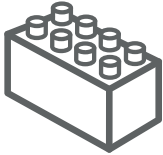


SCATOLE METALLICHE



TAPPI IN METALLO

# PLASTICA E METALLINO



**GIOCATTOLI**  
(ingombranti)



**PENNE**  
(nel secco residuo)



**POSATE DI PLASTICA**  
(nel secco residuo)



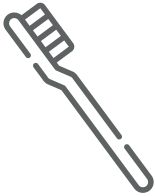
**SEDIE**  
(ingombranti)



**CD E DVD**  
(nel secco residuo)



**SIRINGHE**  
(nel secco residuo)



**SPAZZOLINO**  
(nel secco residuo)



**GUANTI IN GOMMA**  
(nel secco residuo)



**ELASTICI**  
(nel secco residuo)



**RADIOGRAFIE**  
(nel secco residuo)



**PALLONE**  
(nel secco residuo)



**TASTIERA E MOUSE**  
(RAEE)

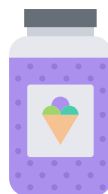
# VETROSi



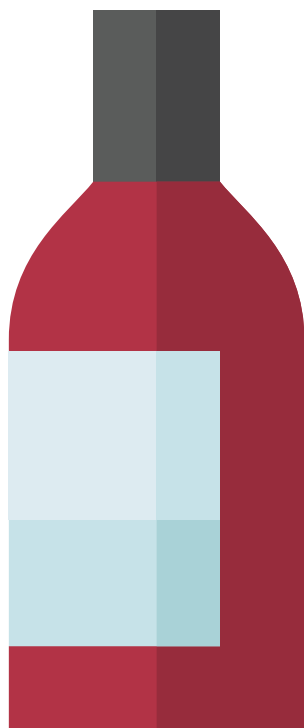
CARAFFA



BOCCETTE PER PROFUMO



BARATTOLI DI VETRO  
(senza tappo)



BOTTIGLIE DI VETRO  
PER ALIMENTI



DAMIGIANA  
(senza involucro esterno)

# VETRONO



**LAMPADINE**  
(RAEE)



**OGGETTI IN CERAMICA**  
(nel secco residuo)



**CRISTALLO**  
(nel secco residuo)



**LASTRE DI VETRO**  
(ingombranti)



**SPECCHI**  
(nel secco residuo)



**PIROFILE**  
(nel secco residuo)



**NEON**  
(RAEE)



**OCCHIALI DA VISTA  
O DA SOLE**  
(nel secco residuo)



**FIALETTE DI MEDICINALI E  
BOTTIGLIE DI SCIROPPO**  
(medicinali)



**MONITOR**  
(RAEE)



**PARABREZZA**  
(rifiuti speciali)



**LAMPADARIO IN CRISTALLO**  
(ingombranti)

# SECCOSÌ



**SACCHETTI  
ASPIRAPOLVERE**



**CRISTALLO**



**PIROFILE**



**POSATE DI PLASTICA**



**PENNE**



**SCONTRINI**



**MOZZICONI**



**PANNOLINI**



**CARTA OLEATA**



**FAZZOLETTI E CARTA  
ASSORBENTE**



**CD E DVD**



**OGGETTI IN CERAMICA**

# SECCO **NO**



**PILE ESAUSTE**  
(nei Rifiuti Urbani Pericolosi)



**NEON**  
(RAEE)



**MOBILI**  
(ingombranti)



**BOMBOLETTE SPRAY**  
(nei Rifiuti Urbani Pericolosi)



**MEDICINALI SCADUTI**  
(nei medicinali)



**CAVI ELETTRICI**  
(RAEE)



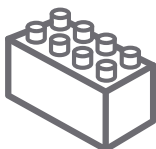
**METALLI**  
(nei metalli)



**VESTITI USATI**  
(nei contenitori stradali)



**TASTIERA E MOUSE**  
(RAEE)



**GIOCATTOLI**  
(ingombranti)



**LAMPADINE**  
(RAEE)



**RADIOGRAFIE**  
(nei toner esausti)

**Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:**

### *Compostaggio domestico*

Il Gestore ha attivato un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di aree scoperte e di un nucleo familiare di 3 o 4 unità. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in comodato d'uso gratuito. Al fine di promuovere la pratica del compostaggio domestico, la Serveco provvederà a strutturare una mirata campagna informativa e un sistema di controllo sulle modalità di compostaggio praticate dalle utenze con i relativi risultati grazie all'utilizzo anche dell'app RICICLARIO®.

### **3.1.1 Raccolte domiciliari**

La raccolta domiciliare dovrà essere eseguita attraverso il conferimento negli appositi contenitori (mastelli), che dovranno essere esposti in prossimità del numero civico su suolo pubblico secondo il calendario di raccolta.

Le UD (utenze domestiche) e le UnD Bp (utenze non domestiche a bassa produzione) dovranno utilizzare i contenitori già forniti dal Comune.

Le UnD Sp e Gp (Specifiche e Grandi produttori) riceveranno contenitori carrellati di volumetria variabile tra 240 e 1100 litri e frequenze di svuotamento più elevate per talune frazioni di rifiuto.

Le UD e le UnD dovranno esporre il contenitore con il coperchio chiuso e il manico in avanti tra le ore 6 e le ore 8. Il servizio di raccolta avrà inizio dalle ore 8 e terminerà, salvo imprevisti, entro le ore 14.

Le tipologie di rifiuto oggetto di raccolta domiciliare saranno:

- *ORGANICO*
- *CARTA/CARTONE*
- *VETRO*
- *MULTIMATERIALE LEGGERO COMPOSTO DA IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI*
- *SECCO RESIDUO*



Le raccolte domiciliari saranno effettuate con il seguente calendario settimanale distinto per tipologia di utenza:

### CALENDARIO DEI GIORNI DI RACCOLTA DOMICILIARE Ud E UnD Bp

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
 RIFIUTI ORGANICI		 PLASTICA METALLI		 CARTA	 RIFIUTI ORGANICI
 VETRO	SECCO RESIDUO	 RIFIUTI ORGANICI <i>dal 1/5 al 30/9</i>	RIFIUTI ORGANICI		

### CALENDARIO DEI GIORNI DI RACCOLTA DOMICILIARE UnD Sp E Gp

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
 RIFIUTI ORGANICI		 PLASTICA METALLI	 RIFIUTI ORGANICI	 CARTA	 RIFIUTI ORGANICI
 VETRO	SECCO RESIDUO	 RIFIUTI ORGANICI <i>dal 1/5 al 30/9</i>	 VETRO		 PLASTICA METALLI

**Legenda:** Ud Utenza domestica, UnD Bp Utenza non Domestica a Bassa produzione, UnD Sp e Gp Utenza non Domestica Specifica e Grande produttore.

**I conferimenti non conformi** (ad esempio inserimento rifiuti non previsti per il giorno di raccolta, mancato utilizzo del contenitore, utilizzo di sacchetti non compostabili per il conferimento della frazione organica, ...) provocheranno anche il mancato svuotamento del contenitore. L'operatore segnalerà le non conformità lievi con bollino **GIALLO** e il mancato ritiro con l'apposizione sul contenitore del bollino **ROSSO** indicante le motivazioni del mancato svuotamento. Sarà cura dell'utente rimuovere la non conformità segnalata ed esporre i rifiuti alla successiva raccolta utile.

**ATTENZIONE**  
I RIFIUTI SONO STATI RITIRATI NONOSTANTE LA SEGUENTE ANOMALIA:

- IL CONTENITORE NON ERA PIENO
- HAI INSERITO RIFIUTI NON PREVISTI:
  - carta
  - plastica
  - metallo
  - vetro
  - organico
  - secco residuo
  - polistirolo
  - ingombranti
- HAI SBAGLIATO GIORNO DI RACCOLTA
- HAI SBAGLIATO CONTENITORE
- HAI ESPOSTO I RIFIUTI SENZA CONTENITORE

Gentile Utente,  
Il tuo conferimento non era corretto, ma abbiamo comunque provveduto allo svuotamento del contenitore. Ti chiediamo per il futuro, onde evitare il mancato ritiro dei rifiuti, di prestare maggiore attenzione.

*Grazie per la collaborazione.*

**ATTENZIONE**  
I RIFIUTI NON SONO STATI RITIRATI PERCHÉ:

- IL CONTENITORE NON ERA PIENO
- HAI INSERITO RIFIUTI NON PREVISTI:
  - carta
  - plastica
  - metallo
  - vetro
  - organico
  - secco residuo
  - polistirolo
  - ingombranti
- HAI SBAGLIATO GIORNO DI RACCOLTA
- HAI SBAGLIATO CONTENITORE
- HAI ESPOSTO I RIFIUTI SENZA CONTENITORE

Gentile Utente,  
Ti chiediamo di rimediare a quanto segnalato e di prestare, in futuro, maggiore attenzione.

*Grazie per la collaborazione.*

### **3.1.2 Raccolte domiciliari a richiesta**

#### *Servizio raccolta domiciliare su chiamata degli INGOMBRANTI*

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti per le sole utenze domestiche.

Per prenotare il ritiro è sufficiente:

- chiamare al numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile), attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17;
- compilare la richiesta dall'app Riciclarlo scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone;
- compilare il modulo sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it).

LIMITI DI ACCETTABILITÀ PER OGNI RITIRO: peso complessivo non superiore a kg.100; quantità non superiore a n.4 pezzi; dimensioni con lato maggiore non superiore a 2,5 metri.

Nel giorno ed entro l'orario indicato al momento della prenotazione occorre depositare, sul ciglio della strada nei pressi della propria abitazione, il rifiuto ingombrante per il quale si è concordato il ritiro con il codice prenotazione comunicato.

#### *Servizio di raccolta domiciliare di SFALCI E POTATURE e trasporto ad impianto di destino*

Le utenze domestiche dovranno contattare il numero verde, o utilizzare l'app RICICLARIO®, e prenotare il ritiro degli sfalci dal piano stradale all'esterno della propria abitazione, per un massimo di 2 metri cubi per ritiro ad utente. Il servizio sarà svolto con una frequenza pari a tre volte a settimana, congiuntamente con la raccolta della frazione organica: gli utenti di tale servizio dovranno aver cura di legare in fascine le ramaglie ed esporle all'esterno della propria abitazione in stretta prossimità del numero civico, su suolo pubblico nella data e orario concordati.

#### *Servizio di raccolta di RIFIUTI TESSILI SANITARI (pannolini e pannoloni)*

Gli utenti che hanno nel proprio nucleo familiare persone disabili, anziani o neonati, a integrazione della frequenza ordinaria, potranno richiedere ulteriori n. 5 interventi di ritiro, oltre il passaggio previsto per il secco residuo, per complessivi n. 6 passaggi settimanali. Le utenze autorizzate previa richiesta di attivazione del servizio hanno l'obbligo di lasciare esternamente alla propria abitazione, all'interno di un sacchetto di propria fornitura, i pannolini o i pannoloni, avendo cura di non inserire altri rifiuti, pena il mancato ritiro e la segnalazione alle autorità

preposte di “conferimento non conforme”. Il modulo di richiesta è reperibile sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®.

### *Servizio “Svuota Archivio”*

Il servizio “Svuota Archivio” sarà dedicato alle utenze tipo uffici che producono ingenti quantità di carta: si tratta di una raccolta straordinaria effettuata 1 volta/mese a cui gli utenti possono accedere gratuitamente prenotando il ritiro al numero verde o tramite l'app RICICLARIO® e il sito internet [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it).

### *Raccolta del SUGHERO*

La Serveco propone un sistema di raccolta di tappi in sughero post-consumo caratterizzato in via prevalente dalla raccolta presso utenze selezionate, quali ristoranti, enoteche, winebar, osterie, cantine ed altri pubblici esercizi ed integrato da raccolte presso punti vendita della grande distribuzione organizzata. Il servizio è a chiamata, ovvero l'utenza richiederà alla ditta il ritiro ogni qualvolta avrà raggiunto il limite di riempimento del sacco (reperito direttamente dall'utente).

### *Raccolta CASSETTE DI PLASTICA, POLISTIROLO E LEGNO*

È previsto un servizio dedicato di raccolta delle cassette in legno, in plastica e in polistirolo, prodotte dalle UnD Sp e Gp. La raccolta sarà effettuata, con frequenza settimanale, previa richiesta da parte delle utenze con prenotazione del servizio al numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile).



### *Raccolta differenziata presso utenti che presentano gravi patologie e/o diversamente abili*

Per tutti gli utenti che presentano gravi patologie e/o diversamente abili, segnalati dal S.S.N e dall'Ufficio Servizi Sociali, la scrivente effettua un servizio di ritiro quotidiano, dal lunedì al sabato, di tutte le frazioni di rifiuto. Tale servizio necessita di essere preventivamente segnalato dagli uffici comunali preposti.

### **3.1.3 Altre raccolte**

#### *Raccolta e trasporto FARMACI SCADUTI, PILE, BATTERIE E CONTENITORI VUOTI T/F (RUP)*

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le

seguenti modalità:

- farmaci scaduti, rifiuti tossici/infiammabili (T/F) e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati nel centro abitato rispettivamente presso farmacie, ferramenta, tabaccherie, cartolerie, ecc.
- tramite conferimento al Centro Comunale di Raccolta rifiuti a cura dell'utente

### *Raccolta e trasporto di OLII e GRASSI VEGETALI*

La raccolta differenziata dell'olio vegetale esausto è effettuata mediante servizio di raccolta in appositi contenitori stradali posizionati nel centro abitato (consulta la mappa aggiornata sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®).

### *Servizio di raccolta piccoli RAEE e TONER*

Il gestore effettuerà una raccolta interna presso sedi pubbliche mediante contenitori per la raccolta dei TONER esauriti e dei piccoli RAEE. I punti di raccolta saranno consultabili sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®.

### *Servizio di raccolta abiti dismessi e tessili*



Il Gestore effettua la raccolta stradale degli indumenti usati. Il posizionamento dei contenitori è visibile su [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®. Inoltre saranno effettuati n. 2 ritiri domiciliari le cui date saranno visibili su [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®.

## **3.2 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico**

Rientrano nell'attività di pulizia e lavaggio del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, pulizie caditoie, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

### *Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico*

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi. Le tempistiche e le aree interessate allo spazzamento sono indicate sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®.

### *Sgombero neve*

In caso di nevicate, tutto il personale addetto allo spazzamento stradale è messo a disposizione della Stazione Appaltante per la spatatura e lo sgombero della neve dalle strade. La Serveco impiega mezzi spargisale e utilizza delle soluzioni criodiatriche per liberare le strade dalla neve.

### *Diserbo stradale*

La Serveco effettua interventi mirati di diserbo lungo le strade /aree concordate preventivamente con la Stazione Appaltante nel centro abitato e in particolare nella zona industriale (sfalcio di erbe infestanti nascenti lungo i marciapiedi, aiuole pubbliche, fossette degli alberi, zanelle delle strade, ecc.).

### *Manutenzione del verde pubblico*

La Serveco provvede alla manutenzione del verde pubblico mediante potatura degli alberi e sistemazione degli arbusti secondo il calendario concordato con l'AC.

### *Raccolta rifiuti e pulizia dell'area mercatale*

Per la raccolta dei rifiuti dell'area mercatale è attivo un sistema di raccolta SECCO – UMIDO pretendendo la raccolta separata delle seguenti frazioni prodotte durante tale attività di vendita: umido, plastica/metalli, secco non recuperabile e imballaggi in cartone.

### *Raccolta rifiuti e pulizia a seguito di feste e manifestazioni*

La Serveco effettua il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti dalle aree e vie interessate da feste e manifestazioni "pubbliche" svolte nel Comune e da questo organizzate. La pulizia delle aree avverrà nella giornata successiva all'evento. Gli eventi devono essere preventivamente comunicati.

### *Lavaggio a pressione di strade e aree pubbliche del centro urbano*

Le vie principali più soggette a transito dei mezzi o pedoni, le piazze e le aree di particolare interesse sono interessate da un servizio di lavaggio e disinfezione con acqua ad alta pressione (vedi calendario pubblicato sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) o sull'app RICICLARIO®).

### *Rimozione dei rifiuti abbandonati illecitamente*

Il servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani abbandonati su aree pubbliche del territorio comunale è di norma svolto nell'ordinaria attività di erogazione del servizio (raccolta rifiuti e pulizia stradale) e quindi con continuità al fine di garantire la massima pulizia del territorio.

### *Raccolta siringhe abbandonate e di carcasse animali su suolo pubblico e trasporto a destinazione autorizzata*

È previsto uno specifico servizio di raccolta di aghi e siringhe abbandonate in luoghi pubblici o con accesso al pubblico. La raccolta delle carogne animali di piccola e media taglia è effettuata in collaborazione con il competente Servizio Veterinario dell'ASL per un totale di n.12 interventi annui.

### *Raccolta e trasporto dei rifiuti cimiteriali*

Il servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti cimiteriali rivenienti da attività di esumazione ed estumulazione (resti lignei di feretro, oggetti ed elementi metallici del feretro e avanzi di indumenti, ecc.), opportunamente confezionati, è effettuato mediante la fornitura di un numero adeguato alle necessità di cartoni da 80 litri omologati secondo le disposizioni del DPR 254/03 e successivo ritiro e trasporto dei rifiuti da esumazione ed estumulazione.

### *Lavaggio contenitori stradali*

Saranno lavati, disinfettati e deodorizzati tutti i contenitori dei RUP, i cestini gettarifiuti e i contenitori da 1.100 litri della frazione umida e secco residuo in dotazione alle grandi utenze non domestiche. Resata a carico dell'utenza domestica il lavaggio e decoro dei contenitori ricevuti in dotazione.

### *Disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione*

Il servizio, sarà svolto mediante interventi programmati di disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione delle aree ricadenti all'interno del centro urbano, frazioni e le borgate. (vedi calendario pubblicato sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it))

no.it o sull'app RICICLARIO®).

### **3.3 Altri servizi**

#### **SACCHETTI BIODEGRADABILI E COMPOSTABILI PER RACCOLTA ORGANICO**

I sacchetti per la raccolta della frazione organica, forniti dal Gestore alle utenze domestiche in un numero annuo max di 180 pezzi. Eventuali sacchetti utilizzati dall'utenza diversi da quelli forniti dal gestore devono essere biodegradabili e conformi alla norma UNI EN 13432 e certificati "Ok Compost": pena il mancato ritiro dei rifiuti.

La Serveco ha installato presso il Municipio un distributore automatico di buste da cui, mediante inserimento di tessera sanitaria/codice fiscale, ogni utenza potrà prelevare la propria fornitura (30 sacchetti) bimestrale.

#### **SACCHETTI**

Sono a carico della Serveco Srl i sacchetti per i cestini gettacarte e le buste per i contenitori dei RUP.

#### **SERVIZIO AD PERSONAM**

Gli utenti che si trovano in particolari condizioni di maggiore produzione di rifiuti da non poter attendere il ritiro da calendario possono usufruire di un servizio di ritiro gratuito e personalizzato. Gli interventi potranno essere di tipo ripetitivo (ad es. pannolini) o occasionale (ad es. feste di compleanno, festeggiamenti domestici, ecc...). Per poter usufruire di questi servizi è sufficiente contattare il numero verde 800 955 138 (gratuito da rete fissa) oppure al numero 099 567 1235 (da rete mobile), attraverso l'app Riciclario, scaricabile gratuitamente sul proprio smartphone, compilando il modulo sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) e produrre l'eventuale documentazione richiesta.

#### **CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA RIFIUTI (in attesa di prossima attivazione)**

È aperto il lunedì, venerdì, sabato e domenica dalle ore 9 alle ore 12; il mercoledì e il sabato dalle ore 15 alle ore 18.



COMUNE DI  
FAGGIANO



numero verde  
**800 955 138**  
per informazioni servizi ore 9-19  
da rete mobile  
**099 567 1235**  
ore del lunedì al venerdì ore 9-19

Mi piace  
la differenziata

App  
Ricicliario

# Le strade del RICICLO

Scopri dove abbiamo portato i tuoi rifiuti

NEL **2018**  
ABBIAMO RACCOLTO  
**1.311.534 KG**  
DI RIFIUTI:  
IL **78%** IN MODO  
DIFFERENZIATO.



Andria

**INDUMENTI**

0,6%

**Cannone Srl - Andria (BT)**

kg. 7.750

**METALLO**

0,1%

**M.M.F. Srl - Taranto**

kg. 1.040

**Recsel Srl - Taranto**

**CARTA E CARTONE**

14,1%

kg. 185.960

**PLASTICA E METALLI**

11,6%

kg. 152.660

**VETRO**

6,8%

**Recsel Srl - Taranto**  
**Tre D Srl - Manduria (TA)**

kg. 89.400

**RAEE elettrodomestici**

0,6%

kg. 7.240

**Ri.Plastic Srl - Balvano di Lucania(PZ)**  
**Sogemont Srl - Pisticci (MT)**

**Ri.Plastic Srl - Balvano di Lucania(PZ)**



Monopoli

**LEGNO**

1%

kg. 8.570

**C.G.F. Recycle Srl - Monopoli (BA)**

**OLI VEGETALI**

0,1%

kg. 870

**Ecologica Sud - Taranto**

**INGOMBRANTI**

1%

kg. 14.200

**ALL. FER Srl - Francavilla F. (BR)**  
**M.M.F. Srl - Taranto**

**BIODEGRADABILI**

kg. 12.460

**ORGANICO**

41%

kg. 530.190

**Progeva Srl - Laterza (TA)**

**SECCO RESIDUO**

23%

kg. 300.680

**Manduriambiente - Manduria (TA)**



**Foggiano**



Francavilla Fontana



Manduria

**RUP farmaci - pile - t/f**

0,03%

kg. 414

**Serveco Srl - Martina Franca**

**Ri.Plastic Srl - Balvano di Lucania(PZ)**

**ALTRO**

0,01%

kg. 100

**Manduriambiente - Manduria (TA)**

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto nel rispetto dei criteri minimi ambientali definiti dal Ministero dell'Ambiente nel DM 13/02/14.

...siamo sulla strada giusta!!

Impianto di destinazione  
Pesa



## SEZIONE IV - QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Premessa

Serveco definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell’Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall’ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

#### 4.1 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

Il Gestore deve garantire l’erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all’utenza nel caso di servizi a domicilio).

#### 4.2 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l’inizio dell’intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell’emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

#### 4.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Serveco si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l’Utente, qualo-

ra si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

#### **4.4 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza servizio informazioni**

Per qualsiasi informazione sugli orari e le modalità di erogazione dei servizi, richiesta ritiro ingombranti, ubicazione e funzionamento del CCR e dei contenitori per raccolte specifiche, criticità, segnalazione di disservizio, statistiche sulle performance di raccolta differenziata, richieste di ritiro rifiuti specifiche, pratica dell'autocompostaggio, eventi per il baratto e mercatini dell'usato il Gestore assicura un servizio telefonico clienti con operatore, tramite:

- il numero verde gratuito da rete fissa 800 955 138 e il numero 099 567 1235 per chiamate da rete mobile con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 8 ore giornaliere, nell'intervallo 9.00 -17.00, nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi.

Fuori dagli orari presidiati da un operatore sono previsti sistemi automatici di registrazione digitale in grado di raccogliere comunque le richieste da parte dell'utente.

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Le richieste possono essere gestite anche attraverso i moduli presenti sul sito [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it) e anche attraverso gli strumenti di messaggistica social (pagina facebook aziendale e Messenger) nonché attraverso chat in tempo reale.

Ogni richiesta viene gestita nell'arco di max 48 ore.

#### **4.5 Facilitazioni per particolari categorie di utenti**

Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

## SEZIONE V - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

### 5.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, ecc.)

### 5.2 Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, [www.ecofaggiano.it](http://www.ecofaggiano.it), accessibile ai disabili al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- attiva l'app RICICLARIO® pensata per aiutare i cittadini e le utenze non domestiche nella corretta gestione dei propri rifiuti, urbani e assimilati, e nel reperire facilmente le informazioni sul servizio;
- informa gli utenti, tramite avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione delle tariffe per i servizi a pagamento;
- cura i rapporti con l'AC, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

### 5.3 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica), e darne comunicazione, per conoscenza, all'AC. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** dalla scadenza del termine fissato nello standard. Alla Carta dei Servizi viene allegato il modulo per la presentazione dei reclami. Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di **20 giorni** lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

Serveco riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente. La procedura conciliatoria, per la quale le Camere di Commercio offrono il relativo servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune. Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard. L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'AC delle controversie nate e del loro esito.

### 5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato

Gli standard medi di qualità raggiunti vengono comunicati agli utenti periodicamente tramite i sistemi ordinari di comunicazione: sito web, volantini, manifesti.

## MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

### TIPO DI RICHIESTA

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare

Segnalazione

Reclamo

Richiesta di informazioni

Richiesta di rettifica fatturazione

### ARGOMENTO

Indicare l'argomento

Servizi ambientali

Bolletta/Fattura/Avviso di pagamento

Contatto operatore

Contratto/Posizione tributaria

### SERVIZIO

Igiene urbana e raccolte differenziate

### DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE / CONTRIBUENTE

Nome e Cognome / Azienda .....

Indirizzo di fornitura .....

Comune .....

Provincia   CAP

Codice Cliente

### MODALITÀ DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) .....

Fax (inserire numero) .....

E-mail (inserire indirizzo) .....

### DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA (scrivere in stampatello)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegati  Sì n° .....  NO

Data richiesta .....

Firma .....

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio.

In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti.

La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito della Gestione Clienti:

• Serveco Srl, Zona PIP - Viale delle Imprese, 3 - 74020 MONTEMESOLA (TA) - FAX 099 567 11 12 - email: serveco@serveco.it

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione



## Contatti

### Serveco Srl

Zona Pip, Viale delle Imprese, 3  
74020 - Montemesola (TA)  
Tel. 099 567 11 11 - Fax 099 567 11 12  
[www.serveco.it](http://www.serveco.it) - [serveco@serveco.it](mailto:serveco@serveco.it)

### Comune di Faggiano

Via Shkanderbeg, 22  
Tel. 099 591 22 92 - Fax: 099 591 24 65  
Pec: [segreteria.comunefaggiano@pec.rupar.puglia.it](mailto:segreteria.comunefaggiano@pec.rupar.puglia.it)  
[www.comune.faggiano.ta.it](http://www.comune.faggiano.ta.it)

Stampato su carta ecologica.

Per maggiori informazioni chiama i numeri Serveco



Scarica l'app



Riciclarlo

Visita il portale per tutte le informazioni

[WWW.ECOFAGGIANO.IT](http://WWW.ECOFAGGIANO.IT)



Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto nel rispetto dei criteri minimi ambientali definiti dal Ministero dell'Ambiente nel DM 13/02/14.