



COMUNE DI ROCCAMENA
Città metropolitana di Palermo

**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
DI IGIENE URBANA**
(Raccolta, trasporto, spazzamento dei rifiuti)
(documento in corso di elaborazione)

Il Responsabile del Servizio
"Urbanistica e Territorio"
f.to (dott. ing. Salvatore Fiorentino)

INDICE

I – ASPETTI GENERALI

1. Premessa
2. Periodo di validità della Carta dei Servizi
3. Servizi oggetto della Carta
4. Uguaglianza e imparzialità
5. Continuità
6. Efficacia ed efficienza
7. Cortesia
8. Chiarezza e comprensibilità
9. Sicurezza
10. Salvaguardia dell'ambiente
11. Privacy

II – SERVIZIO DI IGIENE URBANA

12. Modalità di raccolta “porta a porta”
13. Raccolta delle frazioni differenziate
14. Raccolta della frazione indifferenziata
15. Trasporto dei rifiuti verso gli impianti di recupero o smaltimento
16. Spazzamento stradale
17. Calendario della raccolta e avvisi pubblici

III – QUALITA' E RELAZIONI CON L'UTENZA

18. Standard di qualità del servizio
19. Relazioni con l'utenza
20. Disservizi
21. Procedure di reclamo
22. Recapiti



I – ASPETTI GENERALI

1. Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di pubblica utilità secondo dei principi che contribuiscano a garantire agli utenti un servizio adeguato, svolto in modo imparziale ed efficiente.

L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

Il Comune di Roccamena (PA) e l'operatore economico affidatario applicano la presente Carta dei Servizi con riferimento a tutti gli utenti del Servizio di igiene urbana nel territorio comunale (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento delle strade).

Con questo documento l'Amministrazione fissa criteri e gli standard di qualità della prestazione del servizio e gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti.

Si tratta, comunque, di un documento transitorio in vista dell'applicazione di quanto disposto dalla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF e nelle more della riorganizzazione del servizio secondo il progetto definito dalla SSR Palermo Ovest e approvato dai Comuni ad essa afferenti, essendo allo stato il Servizio di igiene urbana (raccolta, trasporto, spazzamento) garantito dal Comune in via sostitutiva straordinaria.

Il Comune si impegna a migliorare costantemente la qualità del servizio fornito anche al fine di ottenere un sempre migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune riconosce a tutti gli utenti che lo richiedano il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di esprimere un giudizio sul proprio operato, partecipando attivamente al processo di miglioramento del servizio attraverso commenti e segnalazioni.

La normativa essenziale di riferimento per il servizio in argomento è la seguente:

- Dlgs n. 152/2006 e ss.mm.ii.;
- L.R. Sicilia n. 9/2010 e ss.mm.ii.;

Inoltre, la Carta dei Servizi deve intendersi integrativa del seguente documento:

- Capitolato d'oneri relativo all'affidamento del "Servizio di raccolta, trasporto e spazzamento stradale dei rifiuti urbani ed assimilati", ad un operatore economico in possesso dei necessari requisiti, in cui sono stabilite le modalità di esecuzione del servizio.

La Carta dei Servizi viene aggiornata almeno annualmente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati in relazione alle esigenze degli utenti. Inoltre, può recepire le eventuali proposte e osservazioni che ciascun cittadino può presentare.

La Carta dei Servizi, unitamente agli altri dati relativi alla "trasparenza rifiuti", è a disposizione di ogni cittadino/utente presso l'apposita sezione del sito informatico istituzionale del Comune all'indirizzo:

<https://www.comune.roccamena.pa.it/roccamena/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

2. Periodo di validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi e i successivi aggiornamenti hanno validità temporale pari a quella dell'affidamento del Servizio di igiene urbana (raccolta, trasporto e spazzamento) all'operatore



economico individuato. Gli standard indicati sono riferiti a condizioni normali di esercizio, restando esclusi eventi indipendenti dalla volontà e responsabilità del suddetto operatore economico.

3. Servizi oggetto della Carta

I servizi oggetto della Carta sono i seguenti:

- 1) *raccolta, trasporto e conferimento presso gli impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti nell'ambito del territorio (urbano) del Comune di Roccamena così come definiti alle lettere a) e b), comma 2, art. 184, Dlgs n. 152/2006 e ss.mm.;*
- 2) *spazzamento e svuotamento dei cestini nelle vie urbane principali (via Roma, piazza Papa Giovanni XXIII, via Umberto I, via V. Emanuele, via P.A. Amedeo) e in quelle eventualmente segnalate dall'Amministrazione, compresa la raccolta di rifiuti abbandonati.*

Sono esclusi dal Servizio e dalla Carta i rifiuti speciali derivanti da lavorazioni industriali, artigianali, agricole o attività commerciali nonché i rifiuti che, per qualità e/o quantità, non siano dichiarati e/o considerati assimilabili ai rifiuti urbani e che, pertanto, devono essere smaltiti a totale carico dei produttori/detentori.

4. Uguaglianza e imparzialità

Il Comune e l'operatore economico affidatario del Servizio si impegnano al rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e non discriminazione tra gli utenti, ferma restando la particolare attenzione alle esigenze dei soggetti disabili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

5. Continuità

Il Servizio di Igiene Urbana (raccolta, trasporto e spazzamento) è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico e costituisce attività di pubblico interesse finalizzata ad assicurare un'elevata protezione dell'ambiente, ai sensi dell'art. 178 del Dlgs n. 152/2006 e ss.mm.; pertanto, il Servizio non potrà per nessun motivo essere procrastinato, sospeso, interrotto o abbandonato, eccettuati i casi di estremi di forza maggiore accertati per fatti non imputabili all'operatore economico affidatario che si impegna al rispetto delle norme per l'esercizio dei diritti sindacali nei servizi pubblici essenziali comunicando i modi, i tempi e l'entità di erogazione dei servizi al fine di garantirne la continuità.

6. Efficacia ed efficienza

L'operatore economico affidatario del Servizio si impegna a garantire efficacia ed efficienza con modalità organizzative mirate al miglior espletamento possibile dello stesso secondo gli obiettivi fissati dall'Amministrazione Comunale.

La vigilanza sul regolare svolgimento del Servizio è affidata ai competenti uffici comunali, che intervengono in caso di criticità adottando tempestivamente le azioni correttive del caso.

7. Cortesia

L'operatore economico affidatario del Servizio si relaziona con l'utenza secondo principi di cortesia e rispetto, fornendo le dovute informazioni e chiarimenti e tenendo sempre comportamenti consoni al servizio pubblico espletato.



Gli operatori impiegati dall'affidatario del Servizio improntano l'attività secondo principi di responsabilità, diligenza, collaborazione, correttezza e buona fede, essendo tenuti al rispetto del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Roccamena.

Gli operatori, inoltre, provvedono a segnalare al Comune e all'operatore economico affidatario del Servizio eventuali criticità rilevate nello svolgimento dell'attività di competenza.

8. Chiarezza e comprensibilità

Le comunicazioni rese all'utenza devono essere caratterizzate da chiarezza espositiva e devono fare uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensibilità.

Nell'erogazione del Servizio deve tendersi alla maggiore efficacia e semplificazione delle procedure.

9. Sicurezza

L'operatore economico affidatario del Servizio è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del Dlgs n. 81/2008 e ss.mm.ii.

Tutte le attrezzature e tutti gli automezzi utilizzati per l'espletamento del Servizio devono rispondere alle norme in materia di sicurezza e al Codice della strada vigenti.

10. Salvaguardia dell'ambiente

L'operatore economico affidatario del Servizio, nell'esecuzione dello stesso, garantisce in ogni operazione la salvaguardia dell'ambiente e invita gli utenti a contribuire mediante l'assunzione di comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro urbano.

11. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto del vigente Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).



II – SERVIZIO DI IGIENE URBANA

12. Modalità di raccolta “porta a porta”

Il metodo di raccolta utilizzato per tutte le frazioni dei rifiuti è quello c.d. “porta a porta”, che si realizza con l’opportuno conferimento dei rifiuti, secondo le modalità e il calendario previsti, in corrispondenza dello spazio pubblico esterno antistante alle utenze domestiche e non domestiche servite.

13. Raccolta delle frazioni differenziate

Un obiettivo fondamentale del Servizio, sotto il profilo ambientale ed economico, è il progressivo miglioramento della percentuale di differenziazione dei rifiuti raccolti, che viene perseguito attraverso la suddivisione nelle seguenti frazioni da avviare presso gli impianti per il recupero:

- a) frazione “organica”;
- b) frazione “indifferenziata” (compresi pannolini ed assimilati);
- c) frazione “imballaggi in plastica”;
- d) frazione “plastica”;
- e) frazione “imballaggi in carta e cartone”;
- f) frazione “carta e cartone”;
- g) frazione “vetro e lattine”;
- h) frazione “prodotti tessili”;
- i) frazione “abbigliamento”;
- f) frazione “ingombranti”, comprensiva di “legno” e “metalli”;
- g) frazione “RAEE” (R1, R2, R3, R4, R5);

14. Raccolta della frazione indifferenziata

La frazione residua non differenziata di rifiuti non conferibili (compresi i pannolini ed assimilati) presso gli impianti di recupero viene destinata agli impianti di discarica autorizzata.

Obiettivo dell’Amministrazione Comunale è ridurre al minimo la percentuale della frazione indifferenziata, mediante opportuni avvisi pubblici agli utenti per il corretto conferimento e con la puntuale verifica da parte degli operatori nel momento della raccolta.

15. Trasporto dei rifiuti presso gli impianti di recupero o smaltimento

I rifiuti raccolti vengono trasportati dall’operatore economico affidatario del Servizio presso gli impianti per il recupero delle frazioni differenziate e quelli per lo smaltimento della frazione indifferenziata.

Gli impianti per il recupero delle frazioni differenziate sono individuati dal competente ufficio comunale, mentre quelli per lo smaltimento della frazione indifferenziata sono individuati dalla Regione Siciliana, Dipartimento delle Acque e dei Rifiuti.

16. Spazzamento stradale

Lo spazzamento delle sedi stradali e degli spazi pubblici viene effettuato, unitamente allo svuotamento dei cestini, in corrispondenza delle vie urbane principali (via Roma, piazza Papa Giovanni XXIII, via Umberto I, via V. Emanuele, via P.A. Amedeo) e in quelle eventualmente segnalate dall’Amministrazione, compresa la raccolta di rifiuti abbandonati.



17. Calendario della raccolta e avvisi pubblici

Il calendario della raccolta è articolato su base settimanale per le seguenti frazioni di rifiuto: “organico”, “indifferenziata”, “imballaggi in plastica”, “carta e cartone”, “vetro e lattine”.

Lo spazzamento stradale viene eseguito in ogni giorno in cui si effettua la raccolta su base settimanale.

Con cadenza di norma mensile, previo avviso, viene eseguita la raccolta delle restanti frazioni: “ingombranti”, “RAEE”, “plastiche rigide”, “prodotti tessili”, “abbigliamento”.

Il calendario della raccolta e dello spazzamento è pubblicato presso l'apposita sezione del sito informatico istituzionale del Comune all'indirizzo:

<https://www.comune.roccamena.pa.it/roccamena/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/>

Gli avvisi per la raccolta su base mensile vengono periodicamente pubblicati in evidenza sulla home page del sito informatico istituzionale (www.comune.roccamena.pa.it) e presso la pagina social del Comune, oltre che diffusi mediante brochure presso i principali esercizi commerciali.

III – QUALITA' E RELAZIONI CON L'UTENZA

18. Standard di qualità del servizio

Il Comune e l'operatore economico affidatario del Servizio si impegnano a rispettare gli standard di qualità e a garantire la partecipazione del cittadino-utente.

Gli standard si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'operatore economico affidatario del Servizio e si intendono violati in ogni caso di mancata prestazione, parziale o totale.

Il calendario della raccolta e dello spazzamento costituisce il basilare strumento di verifica da parte dell'utente.

19. Relazioni con l'utenza

Al fine di fornire agli utenti le necessarie informazioni, oltre al calendario della raccolta e dello spazzamento sono pubblicate presso l'apposita sezione del sito informatico istituzionale del Comune le "corrette modalità di conferimento dei rifiuti", i recapiti dell'operatore economico affidatario del Servizio, i recapiti degli uffici comunali presso cui richiedere chiarimenti o inviare reclami, le percentuali annuali di raccolta differenziata e i report mensili contenenti i dati dettagliati delle quantità delle frazioni raccolte e avviate a recupero o smaltimento.

20. Disservizi

Nel caso si verifichi una mancata esecuzione del servizio, totale o parziale, ferma restando la vigilanza degli uffici comunali, l'utente può effettuare una segnalazione di disservizio affinché l'operatore economico affidatario provveda ad adottare tempestivamente i rimedi del caso.

Qualora negli orari previsti i rifiuti, ancorché conformi secondo quanto specificato nelle modalità di conferimento pubblicate, non siano raccolti dagli operatori addetti, l'utente dovrà ritirarli ed esporli nel giorno successivo di raccolta come previsto dal calendario.

21. Procedure di reclamo

Nel caso di violazione dei principi di cui alla parte I della presente Carta ovvero nel caso di violazione degli standard di qualità come sopra indicati, l'utente può presentare reclamo nelle forme ritenute più opportune (verbalmente mediante le utenze telefoniche dedicate; in forma scritta, mediante i recapiti di posta ordinaria o elettronica o per mezzo di fax).

Entro 5 giorni dalla segnalazione gli uffici comunali competenti provvederanno ad adottare tutte le attività necessarie per il ripristino della violazione accertata, dandone riscontro all'utente.

22. Recapiti

I recapiti degli uffici comunali preposti a ricevere richieste di informazioni, chiarimenti o reclami in merito al Servizio di Igiene Urbana sono i seguenti:

Comune di Roccamena - "Servizio Urbanistica e Territorio"

via Umberto I, n. 173 – 90040 Roccamena (PA)

e-mail: protocollo@comune.roccamena.pa.it

telefono: 091-8469018-8469036

pec: protocollo@pec.comune.roccamena.pa.it

fax: 091-8469027