



Comune di Arnesano



Comune di Carmiano



Comune di Copertino



Comune di Lequile



Comune di Leverano



Comune di Monteroni di Lecce



Comune di Porto Cesareo



Comune di Veglie

Ambito di Raccolta Ottimale – ARO 3/LE

**Arnesano, Carmiano, Copertino, Lequile, Leverano,
Monteroni di Lecce, Porto Cesareo, Veglie**

**SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI
ED ASSIMILABILI**

CARTA DEI SERVIZI

REV. 7 / 19 luglio 2019

SOGGETTO GESTORE: ATI Ecotecnica srl / Igeco Costruzioni spa / AXA srl

Sommario

Premessa.....	3
1. Normativa di riferimento	4
2. Presentazione dell'ARO 3/LE	4
3. Principi fondamentali.....	5
4. Standard di qualità dei servizi.....	7
4.1 Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza	7
4.1.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica	7
4.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica.....	8
4.2 Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto.....	8
4.2.1 Raccolta della frazione organica (FORSU).....	8
4.2.2 Raccolta della frazione verde.....	8
4.2.3 Raccolta della Carta e del Cartone.....	9
4.2.4 Raccolta della Plastica.....	9
4.2.5 Raccolta dei Metalli	10
4.2.6 Raccolta del Vetro.....	10
4.2.7 Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco residuo)	10
4.2.8 Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (RUP)	11
4.2.9 Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (Frazioni residuali)	11
4.2.10 Altri di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti.....	12
4.2.11 Centro Comunale di Raccolta (CCR).....	12
5 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata	13
6 Monitoraggio e valutazione durante la vigenza del contratto	14
7 Servizio di spazzamento e di igiene urbana	14
8 Interventi programmati – durata massima e tempi di preavviso	15
9 Pronto intervento	15
10 Corrispettivi provenienti dalla commercializzazione degli imballaggi.....	15
11 Valutazione della qualità del servizio	16

Premessa

L'Ufficio Comune dell'ARO 3/LE, comprendente i Comuni di Arnesano, Carmiano, Copertino (Comune capofila), Lequile, Leverano, Monteroni di Lecce, Porto Cesareo e Veglie, ha affidato i servizi di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, compresi quelli assimilati al Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto da Ecotecnica srl (mandataria), Igeco costruzioni spa (mandante) e Axa srl (mandante) per la durata di nove anni (Contratto di Appalto rep. 01 del 12/07/2017).

Le Imprese raggruppate (d'ora innanzi *il gestore*) hanno dato avvio al servizio in data 01/12/2017 ripartendo le loro prestazioni nel modo seguente:

- Ecotecnica srl effettua i servizi richiesti ed offerti nei Comuni di Copertino, Lequile e Porto Cesareo;
- Igeco costruzioni spa effettua i servizi richiesti ed offerti nei Comuni di Arnesano, Carmiano e Monteroni di Lecce;
- Axa srl effettua i servizi richiesti ed offerti nei Comuni di Leverano e Veglie.

In considerazione di quanto sin qui espresso e in base a quanto disposto dalla L.R. 24/2012 (*Adozione dello Schema di Carta dei servizi per lo svolgimento delle funzioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani*) e dalla successiva Deliberazione della Giunta Regionale dell'11 febbraio 2013, n. 194, è stata redatta la presente Carta dei servizi che definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale che le Imprese raggruppate rendono nei Comuni interessati dall'appalto.

La Carta dei Servizi individua dunque le modalità esecutive e gli standard qualitativi che hanno piena attuazione ed implementazione nella progettazione e nell'esecuzione dei servizi da parte del gestore aggiudicatario dell'appalto, e che garantiranno una corretta gestione del ciclo dei rifiuti.

Essa si configura come uno strumento di monitoraggio a disposizione dei cittadini, mirante alla creazione di un'interazione sinergica tra l'ARO, il soggetto gestore ed i cittadini stessi, con il fine di giungere ad un'organizzazione dei servizi di igiene urbana quanto più possibile condivisa e partecipata.

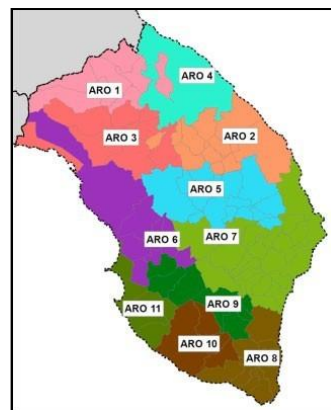
1. Normativa di riferimento

Il presente documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia, ovvero dalla Legge Regionale 20 agosto 2012, n. 24 *“Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali”*.

Tale Legge ha definito un nuovo modello per l’organizzazione dei servizi igiene urbana, mediante l’individuazione di ambiti sub-provinciali per l’erogazione dei soli servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili, denominati ARO (Ambiti di Raccolta Ottimale), finalizzati all’ottimizzazione dell’efficienza e della qualità dei servizi a livello territoriale.

Inoltre, l’articolo 11 ha definito gli obblighi di servizio pubblico e universale, prevedendo la necessità di definire uno *“Schema di Carta dei Servizi”* per la gestione dei rifiuti.

In attuazione di tale articolo, la DGR 194 del 11/02/2013 ha adottato lo Schema tipo di Carta dei Servizi relativamente alle operazioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti, il quale contiene specifici modelli organizzativi dei servizi, che *“rappresentano gli standard tecnici per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato, nel caso specifico con riferimento alle fasi di spazzamento, raccolta e trasporto”*.



Anche nel vigente *“PRGRU – Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani”*, in particolare nella Parte II O.3 - *Accelerazione del Raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata, riciclo e recupero – punto 3 – Modalità organizzative omologhe dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani: Schema Carte dei Servizi -*, si riportano i contenuti dello Schema di Carta dei Servizi adottata con DGR 194 del 11/02/2013, aggiornata con opportune modifiche ed integrazioni in recepimento alle osservazioni pervenute.

Gli standard minimi contenuti nel documento sono stati definiti nel rispetto di quanto previsto dal comma 3 del succitato articolo 11 per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto, ovvero:

- a) lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l’Organo di governo riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;
- b) a tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati almeno per l’organico, la carta/cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;
- c) il trasporto dei rifiuti deve essere organizzato in modo da contenere le emissioni di CO₂, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di trasferimento e/o trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi;
- d) il servizio di raccolta dell’organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità d’intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;
- e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano può essere definita anche considerando il livello di impurità;
- f) il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell’organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa.

2. Presentazione dell’ARO 3/LE

La perimetrazione degli ARO è stata effettuata sulla base dei seguenti criteri:

- Rispetto dell’unicità dei flussi di raccolta per ciascun ARO;
- Salvaguardia di gestioni unitarie esistenti dei servizi di raccolta;
- Rispetto dei parametri relativi alla popolazione e al coefficiente di picco *cp* relativo alla produzione di rifiuti.

Con D.G.R. 2147 del 23.10.2012, è stata approvata la proposta di perimetrazione degli ARO, tra i quali è stato individuato l’ARO 3/LE.

Esso è costituito dai Comuni di Arnesano, Carmiano, Copertino, Lequile, Leverano, Monteroni di Lecce, Porto Cesareo, Veglie, ed è caratterizzato dai seguenti dati:

- estensione pari a 292,53 kmq

- popolazione pari a 97.768 abitanti
- densità abitativa pari a 334,22 ab/kmq
- coefficiente di picco cp (rapporto tra produzione max mensile e media mensile) pari a 1,24

Di seguito sono riportati i dati analitici di cui alla D.G.R. 2147 del 23.10.2012:

	COMUNI	Abitanti	Superficie [kmq]	Densità [ab/kmq]	Cp
1	Arnesano	3.981	13,47	295,50	1,13
2	Carmiano	12.366	23,66	5.522,70	1,10
3	Copertino	24.527	57,76	424,60	1,07
4	Lequile	8.617	36,36	237,00	1,17
5	Leverano	14.269	48,77	292,60	1,10
6	Monteroni di Lecce	13.964	16,49	846,80	1,27
7	Porto Cesareo	5.675	34,67	163,70	3,01
8	Veglie	14.369	61,35	234,20	1,10
	Valori totali / medi	97.768	292,53	334,22	1,24

3. Principi fondamentali

Rispetto delle normative

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio

È garantita l'esecuzione dei servizi, da parte del soggetto gestore, nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione alcuna. Si garantisce inoltre imparzialità e parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Continuità e servizio di emergenza

Il gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, e si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Le informazioni all'utenza (*sospensione del servizio e servizi indispensabili*) potranno essere fornite utilizzando più canali in maniera simultanea o alternativa fra loro tra i quali: l'affissione di manifesti stradali, la pubblicazione della notizia sul sito Internet www.arolecce3.it o sulle pagine dei social media, la diffusione a mezzo stampa facendo ricorso anche alle testate giornalistiche on line.

Partecipazione e informazione

Il gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il

personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

L'utente in particolare ha a disposizione i seguente canali di comunicazione:

COMUNE	NUMERO VERDE	NUMERO WHATSAPP	EMAIL	PAGINA FACEBOOK
ARNESANO	800 688304	347 6121780	info.arole3@igeco.net	Raccolta rifiuti Arnesano
CARMIANO	800 688304	347 6121780	info.arole3@igeco.net	Raccolta rifiuti Carmiano
COPERTINO	800 210805	351 0636293	arolec3@ecotecnicalecce.it	Raccolta rifiuti Copertino
LEQUILE	800 210805	351 0636293	arolec3@ecotecnicalecce.it	Raccolta rifiuti Lequile
LEVERANO	800 915153	348 0179332	info@gruppoaxa.it	Raccolta rifiuti Leverano
MONTERONI DI LECCE	800 688304	347 6121780	info.arole3@igeco.net	Raccolta rifiuti Monteroni
PORTO CESAREO	800 210805	351 0636293	arolec3@ecotecnicalecce.it	Raccolta rifiuti Porto Cesareo
VEGLIE	800 915153	348 0179332	info@gruppoaxa.it	Raccolta rifiuti Veglie

Trasparenza e controllo

Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'ARO hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'ARO ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati qualitativi e quantitativi di produzione. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'ARO con cadenza mensile.

Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singoli prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire ai clienti le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

Efficienza ed efficacia

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela dell'ambiente

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento. Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, puntando sull'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

I messaggi rivolti agli utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione del gestore.

Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna di proporre all'utente procedure semplici, per favorire la facilità di accesso alla documentazione.

Il gestore si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché a realizzare e gestire il sito internet, quantomeno come modalità di informazione, e pagine distinte per Comune sui social media più diffusi.

4. Standard di qualità dei servizi

Nel presente paragrafo sono definiti gli standard qualitativi che garantiscono il raggiungimento dei principi di efficacia ed efficienza dei vari servizi, nonché una corretta gestione ed esecuzione degli stessi. Tali standard sono stati definiti tenendo presente anche quanto contenuto nella Parte II, O.3, punto 3 del "PRGRU – Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani" in cui è riportato "Modalità organizzative omologhe dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani: Schema Carte dei Servizi".

4.1 Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza

Al fine di modificare le abitudini consolidate delle utenze domestiche e non domestiche, dove non già introdotto il sistema di "raccolta porta a porta", e di invogliare queste ultime a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, mutuando quanto fatto nei contesti in cui il tasso di raccolta differenziata è in linea con le disposizioni normative, ed in linea con la "Carta dei Servizi" della Regione Puglia, è stata effettuata la fornitura, per il tramite del gestore dei servizi di raccolta, di adeguati materiali di consumo utili per sensibilizzare ed agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili privati e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal calendario del servizio e dalla carta dei servizi.

Di seguito saranno illustrati i kit-tipo di materiali di consumo che normalmente vengono consegnati alle singole utenze da scegliersi in ragione delle specifiche esigenze (consistenza del nucleo familiare rispetto al n. componenti, tipologia di utenza non domestica interessata, ecc..) e della consistenza delle produzioni attese di un determinato flusso di scarti recuperabili fra due ritiri successivi.

4.1.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica

I Kit forniti alle utenze domestiche per ciascuno dei Comuni componenti l'ARO 3/LE, ad eccezione del Comune di Arnesano dove per la raccolta della carta e della plastica è previsto l'utilizzo di sacchi, comprendono:

MATERIALI DI CONSUMO

- Sacchetti compostabili a norma per la raccolta della frazione organica (scarti dalla preparazione e consumo dei pasti) da abbinarsi con il contenitore sotto lavello;
Il numero di pezzi da fornire all'utente deve essere pari al numero dei ritiri annui previsti prevedendo un'aliquota aggiuntiva al massimo del 10 % per far fronte a produzioni occasionali di particolari flussi non preventivabili, danneggiamento accidentale di sacchetti già forniti, ecc..

ATTREZZATURE

- Mastello di volumetria 10 l come sotto lavello per la raccolta della frazione organica;
- Mastello di volumetria 30 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione organica;
- Mastello di volumetria 40 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione secca residua;
- Mastello di volumetria 40 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione plastica;
- Mastello di volumetria 40 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione carta/cartone;
- Mastello di volumetria 30 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione vetro;
- Mastello di volumetria 40 l con chiusura antirandagismo e dotato di tag trasponder per la raccolta della frazione metalli.

4.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica

Stante la mutevole composizione merceologica dei rifiuti assimilati agli urbani, si forniscono, per ogni tipologia di utenza non domestica, un numero congruo di attrezzature di seguito elencate la cui taglia è definita in funzione delle produzioni attese e delle specifiche raccolte annue da erogare:

- Contenitori di volumetria 240 l – dotati di tag trasponder - per la raccolta di diverse frazioni di rifiuti assimilati (organico, carta, plastica, metalli, secco residuo) in caso di produzioni di ingenti quantità;
- Mastelli da 30/40 l – dotati di tag trasponder - per la raccolta delle varie frazioni, come per l'utenza domestica, nel caso in cui la produzione qualitativa e quantitativa dei rifiuti di un'utenza non domestica sia assimilabile ad un'utenza domestica;
- Roll-pack (cestelli carrellati in acciaio zincato) per la raccolta del cartone presso utenze commerciali selezionate.

4.2 Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto

4.2.1 Raccolta della frazione organica (FORSU)

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.

FRAZIONE ORGANICA	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
Avanzi di cibo, bucce di frutta, verdure, gusci di frutti di mare, alimenti avariati, fazzoletti di carta unti, fondi di caffè, fiori, terriccio travasi, gusci vuoti, cenere, tappi di sughero, segatura, filtri di the e tisane, erba priva di rami in piccole quantità.	Rifiuti non organici, stracci, pannolini e pannoloni.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 3 volte a settimana.

Su richiesta dell'utenza interessata - purché dotata di immobile con giardino - il recupero potrà essere effettuato mediante auto-compostaggio, in coerenza all'art. 11 comma 3 lett. f) della L.r 24/2012; a tal fine il gestore, di concerto con le rispettive Amministrazioni Comunali, distribuisce quale attrezzatura dedicata un composter domestico della capacità di circa 300 l. La scelta dell'auto-compostaggio preclude all'utente la possibilità di essere servito con il servizio domiciliare per la raccolta della frazione organica.

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite con le seguenti frequenze:

- Utenze non domestiche generiche: 3 volte a settimana (come le utenze domestiche);
- Utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante...): 7 volte a settimana;
- Per il solo Comune di Porto Cesareo è previsto un incremento delle frequenze di raccolta durante il periodo estivo secondo il seguente prospetto:
 - Utenze non domestiche generiche: 4 volte a settimana;
 - Utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante, stabilimenti balneari): 2 volte al giorno / 14 volte a settimana.

Il periodo estivo ha una durata di 91 giorni consecutivi e può essere variamente articolato in base alla programmazione annuale che verrà resa nota dal Comune di Porto Cesareo.

4.2.2 Raccolta della frazione verde

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

Per la raccolta differenziata degli scarti vegetali di origine domestica è prevista, oltre alla possibilità di conferimento al Centro Comunale di Raccolta laddove operativo, l'attivazione di servizi domiciliari a chiamata.

L'organizzazione di questo servizio prevede:

- chiamata dell'utente per richiesta di intervento;
- programmazione ed effettuazione dell'intervento in tempi congrui.

Il servizio prevede che venga fissato da parte del gestore un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta. L'utente è tenuto a posizionare i rifiuti in oggetto nel luogo, ubicato in area pubblica, nella data e nell'orario concordato. L'operatore provvede a ritirare i rifiuti.

4.2.3 Raccolta della Carta e del Cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

FRAZIONE CARTA E CARTONE	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
Quaderni, giornali, libri, fogli, riviste, scatole, confezioni in carta, scatole da scarpe, cartoni di pizza puliti, cartoni per bevande, scatole per alimenti, Tetrapak, sacchetti di carta, carta da pacchi.	Carta sporca, unta, carta oleata, carta carbone, carta da forno, scontrini.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione carta e cartone mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 1 volta a settimana.

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite con le seguenti frequenze:

- Utenze non domestiche generiche: 1 volta a settimana (come le utenze domestiche);
- Utenze non domestiche produttrici di imballaggi in cartone (esercizi commerciali, supermercati...): 6 volte a settimana. I cartoni dovranno essere conferiti negli appositi contenitori (roller) opportunamente ripiegati e privi di materiali estranei come punti metallici e nastro adesivo.

4.2.4 Raccolta della Plastica

La frazione plastica 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. Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilentereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: 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 (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

FRAZIONE PLASTICA	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
Bottiglie, flaconi, contenitori per alimenti in polistirolo, piatti e bicchieri monouso puliti, blister trasparenti preformati, contenitori, pellicole, sacchetti e shopper di plastica.	Giocattoli, penne, CD, DVD, contenitori etichettati come tossici e infiammabili o sporchi.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione plastica mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 1 volta a settimana.

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite con le seguenti frequenze:

- Utenze non domestiche: 2 volte a settimana;
- Per il solo Comune di Porto Cesareo è previsto un incremento delle frequenze di raccolta durante il periodo estivo per le utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante, stabilimenti balneari): 2 volte al giorno / 14 volte a settimana.

4.2.5 Raccolta dei Metalli

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

FRAZIONE METALLI	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
Lattine, barattoli, bombolette spray (NO T e/o F), tappi in metallo, fogli di alluminio, padelle e pentole senza rivestimento antiaderente, posate in metallo, chiavi, lucchetti, bulloni	Rifiuti pericolosi, tossici e infiammabili.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione metalli mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 1 volta ogni due settimane (il giorno di raccolta è individuato nella seconda e quarta settimana di ogni mese).

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite frequenze pari a quelle delle utenze domestiche.

4.2.6 Raccolta del Vetro

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

FRAZIONE VETRO	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
Bottiglie, bottigliette, barattoli in vetro, vasetti, bicchieri in vetro.	Lampadine, neon, oggetti in ceramica, cristallo, terracotta o porcellana.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione metalli mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 1 volta ogni due settimane (il giorno di raccolta è individuato nella prima, terza e quinta settimana di ogni mese).

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite con le seguenti frequenze:

- Utenze non domestiche generiche: 1 volta ogni due settimane (come le utenze domestiche);
- Utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante...): 4 volte a settimana;
- Per il solo Comune di Porto Cesareo è previsto un incremento delle frequenze di raccolta durante il periodo estivo secondo il seguente prospetto:
 - Utenze non domestiche generiche: 7 volte a settimana;
 - Utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante, stabilimenti balneari): 2 volte al giorno / 14 volte a settimana.

4.2.7 Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco residuo)

FRAZIONE RIFIUTO INDIFFERENZIATO (SECCO RESIDUO)	
RIFIUTI INCLUSI	RIFIUTI ESCLUSI
CD, DVD, VHS, rasoi, piccola ceramica, cosmetici, spazzolini, guanti, stracci, pannolini, assorbenti, lampadine ad incandescenza, spugne sintetiche, giocattoli, lettiera per animali, cancelleria, posate usa e getta.	Tutti i materiali riciclabili, calcinacci, rifiuti pericolosi, tossici e infiammabili, farmaci, pile.

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione secca residua mediante un servizio domiciliare sull'intero territorio comunale con una frequenza di raccolta per le utenze domestiche pari a 1 volta a settimana.

Negli otto Comuni costituenti l'ARO 3/LE le utenze non domestiche verranno servite con le seguenti frequenze:

- Utenze non domestiche generiche: 1 volta a settimana (come le utenze domestiche);
- Per il solo Comune di Porto Cesareo è previsto un incremento delle frequenze di raccolta durante il periodo estivo per le utenze non domestiche speciali (bar, ristoranti, hotel con ristorante, stabilimenti balneari): 2 volte al giorno / 14 volte a settimana.

Per i nuclei familiari con bambini di età inferiore ai 3 anni il gestore fornisce uno specifico contenitore per pannolini (cosiddetto “Maialino”) all’interno del quale stivare i rifiuti da conferire settimanalmente in occasione della raccolta della frazione secca residua.

4.2.8 Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE – rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) - es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici - lampade al neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici mediante conferimento in CCR o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni).

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F viene effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi;
- il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente presso i rivenditori all’atto dell’acquisto del nuovo (cosiddetto “uno contro uno”). Per la raccolta dei piccoli RAEE (rasoi, lettori compact disc, mouse, cellulari...) il gestore ha posizionato degli appositi contenitori presso i rivenditori di elettrodomestici e di dispositivi elettronici nei quali gli utenti possono depositare i loro rifiuti senza alcun obbligo di acquisto del nuovo (“uno contro zero”). Diversamente è ammesso il conferimento nei CCR ovvero per i RAEE di grandi dimensioni il ricorso da parte dell’utente al servizio a chiamata (cfr. successivo punto 4.2.9).

I contenitori utilizzati per la raccolta dei RUP sono svuotati con cadenza mensile o comunque a riempimento.

4.2.9 Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (Frazioni residuali)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica (oli e grassi commestibili, ingombranti, tessili, inerti da piccole riparazioni domestiche...) mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata (ingombranti) ovvero mediante ulteriori modalità di raccolta.

In particolare, fermo restando che tutte le frazioni di rifiuto di seguito specificate possono essere conferite direttamente al Centro di Raccolta Comunale a cura dell’utente, si danno indicazioni specifiche per le varie frazioni:

FRAZIONE	MODALITA' DI RACCOLTA	CRITERI DI GESTIONE	RI TIRO
Oli e grassi commestibili	Stradale	Posizionamento di contenitori stradali (un contenitore in ragione di 700 abitanti)	Svuotamento settimanale o comunque a riempimento
Ingombranti	Stradale	Posizionamento degli ingombranti da parte dell’utente a livello stradale nei pressi del numero civico di riferimento	Il ritiro va concordato con il gestore attraverso i canali di comunicazione di cui al par. 3 / Partecipazione e informazione
Tessili	Stradale	Posizionamento di contenitori stradali (un contenitore in ragione di 700 abitanti)	Svuotamento settimanale o comunque a riempimento
Tessili sanitari (pannolini)	A domicilio personalizzata	Servizio rivolto a disabili, anziani non autosufficienti, utenti soli affetti da gravi handicap segnalati dai Servizi Sociali.	Ritiro bisettimanale presso il domicilio dell’utente
RAEE (Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) di grandi dimensioni	Stradale	Posizionamento dei RAEE da parte dell’utente a livello stradale nei pressi del numero civico di riferimento	Il ritiro va concordato con il gestore attraverso i canali di comunicazione di cui al par. 3 / Partecipazione e informazione

4.2.10 Altri di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti

Presso ciascun Comune è assicurato, con una frequenza di due giorni alla settimana e in siti concordati con le rispettive Amministrazioni Comunali, l'impiego del Centro Ambientale Mobile (CAM) a supporto della raccolta differenziata. Il CAM è una attrezzatura con una notevole flessibilità di impiego che consente ai cittadini che hanno accumulato rifiuti differenziati di conferirli in un'unica soluzione a prescindere dai giorni di raccolta stabiliti nel calendario.

Come ulteriore strumento di incentivazione della raccolta differenziata il gestore provvede all'installazione in ogni Comune – presso esercizi commerciali o in luoghi accessibili al pubblico – di “riciclatori incentivanti” o “Ecompatattori” che, a fronte del conferimento di bottiglie in plastica da parte degli utenti, rilasciano un tagliando valido per usufruire di sconti o offerte promozionali presso esercenti convenzionati. In particolare, il numero di Ecoompattatori installati nei Comuni dell'ARO 3 LE è così articolato:

ATTREZZATURA	ARNESANO	CARMIANO	COPERTINO	LEQUILE	LEVERANO	MONTERONI DI LECCE	PORTO CESAREO	VEGLIE
Ecompattatore	1	3	5	2	3	3	5	3

4.2.11 Centro Comunale di Raccolta (CCR)

Il Centro Comunale di Raccolta è un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci e potature, inerti, tessili, olio alimentare, ecc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. carta e cartone, plastica, ecc..) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche (es. rifiuti pericolosi di origine domestiche derivanti di produzione estemporanee, ecc..) o che sono oggetto di servizi di raccolta (es. RAEE e Ingombranti).

Ciascun Centro Comunale di Raccolta è condotto nel rispetto delle disposizioni ex Allegato I del D.M.A. 8 aprile 2008, così come modificato dal D.M. 13 maggio 2009, oltre che delle linee guida di cui alla DGR 645/2009, eventualmente aggiornabili con successivi provvedimenti.

Il sistema gestionale dell'ARO 3LE prevede a regime la presenza di un CCR per ognuno degli otto Comuni; alla data di avvio del servizio (01/12/2017) non tutti i Comuni risultavano provvisti di CCR, pur avendo avviato le procedure per la costruzione ovvero la messa a norma degli impianti esistenti. Lo stato di avanzamento dei lavori e la verifica della attivazione del CCR presso il Comune di interesse può essere verificata dall'utente attraverso i canali di comunicazione di cui al par. 3 /Partecipazione e Informazione.

Parimenti, attraverso i già citati canali di comunicazione, possono essere richieste informazioni in merito agli orari di apertura (variabili da Comune a Comune) e ai rifiuti conferibili nel rispetto dei Regolamenti Comunali e in considerazione delle direttive dell'ARO. Ogni Comune inoltre, in considerazione dei rispettivi Regolamenti Comunali, può disciplinare in modo differente l'accesso ai CCR, stabilendo quantità massime – per operazione o su base annuale – che ogni utente può conferire di determinati rifiuti (ad es. inerti da demolizione, pneumatici fuori uso...).

Si dà di seguito indicazione dei siti in cui sono presenti ovvero in via di realizzazione i CCR con evidenza delle ore di apertura che dovranno essere garantite per settimana:

COMUNE	UBICAZIONE DEL CCR	ORE DI APERTURA / SETTIMANA
ARNESANO	Via S. Fitto Zona Artigianale	18 h
CARMIANO	Via F. Cairoli	44 h
COPERTINO	Via E. Ferrari Zona PIP	42 h
LEQUILE	Via Dragoni Tramacere (Campo sportivo)	18 h
LEVERANO	Via Durante snc	36 h
MONTERONI DI LECCE	Zona P.I.P.	36 h
PORTO CESAREO	Via Veglie	36 h
VEGLIE	Zona P.I.P.	18 h

Sistemi di incentivazione

Il conferimento presso il CCR da parte degli utenti è incentivato attraverso la attribuzione di punti (convertibili in premi) per la cessione di alcune frazioni di rifiuti recuperabili.

L'incentivo quantificabile in "punti" verrà riconosciuto all'utente al conferimento dei sottoelencati rifiuti secondo la seguente tabella di valorizzazione:

- CARTA E CARTONE: 4 punti a unità di volume*
- IMBALLAGGI IN PLASTICA: 5 punti a unità di volume*
- RAEE del Raggruppamento R4 (PC ed elettrodomestici): 5 punti a pezzo
- RAEE del Raggruppamento R5 (sorgenti luminose): 2 punti a pezzo

Nota: per unità di volume si intende un mastello della dimensione di 50 litri.

In relazione ai punti così totalizzati verranno riconosciuti i seguenti premi:

- a. da 25 a 100 punti: gadget
- b. da 101 a 200 punti: premio (piccolo elettrodomestico o altro premio equivalente);
- c. oltre 200 punti: premio come al punto precedente e possibilità di partecipare all'estrazione a sorte di un grande premio (ad es bicicletta), possibilità riservata esclusivamente a coloro che avranno totalizzato oltre 200 punti.

Per la raccolta e la registrazione dei punti – ferme restando la attribuzione uniforme del valore ai rifiuti conferiti – le Aziende potranno usare sistemi cartacei o informatizzati secondo le rispettive disponibilità, assicurando in ogni caso la tracciabilità dei conferimenti.

Si intende che i punti totalizzati dovranno essere convertiti in premi entro 12 mesi dall'acquisizione.

Ecopunto

I CCR verranno inoltre utilizzati per la promozione di forme di recupero e riutilizzo (bottega del baratto), incentivando il conferimento di beni e oggetti che possono essere ancora utilizzati e che invece normalmente finiscono tra i rifiuti indifferenziati (ad es. occhiali da vista, telefoni cellulari, cartucce da stampa ink jet). Il conferimento di detti oggetti – la cui individuazione potrà variare in base alla programmazione che verrà diffusa da ciascun Comune – verrà incentivato attraverso la attribuzione di punti secondo una tabella di conversione che verrà resa nota annualmente attraverso i canali di comunicazione e affissa presso ogni CCR.

I punti accumulati da ciascun utente e registrati dalle imprese secondo le modalità già individuate da ciascuna di esse per i sistemi incentivanti daranno diritto all'ottenimento di "ticket pasto" da spendere nei supermercati o negli esercizi convenzionati. La conversione tra punti e "ticket pasto" verrà effettuata in ragione di 100 punti per un "ticket pasto" da 5,00 euro.

Per maggiori informazioni sui sistemi incentivanti per il conferimento dei rifiuti presso il CCR e sul funzionamento dell'Ecopunto, gli utenti possono rivolgersi, oltre che al Comune di residenza, anche al Gestore utilizzando tutti i canali informativi a disposizione e, in particolare, consultando le pagine dei social media o il sito Internet www.arolecce3.it.

5 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata

La modifica e l'innovazione dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta su usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo, ma soprattutto, specie nei Comuni in cui non è ancora stato avviato il servizio di raccolta domiciliare, perché comporta l'abbandono di modalità di conferimento che, di fatto, sono molto "libere" poiché basate prevalentemente sull'impiego di cassonetti "accessibili" senza limitazioni particolari.

Il modello di raccolta integrata previsto nella presente Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambiziosi obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa, dall'altro segna un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento – effettuata prima dell'avvio del nuovo servizio – che consenta una transizione efficace e capace di generare circoli virtuosi nel percorso di cambiamento.

Al termine della fase di start up, l'attività di informazione e comunicazione si estrinseca, oltre che attraverso i canali già individuati ai punti precedenti, anche mediante:

- **Attività di sensibilizzazione:** attività di educazione ambientale per le classi della scuola prima primaria e secondaria di primo e secondo grado. Le attività, articolate in incontri, seminari, contest creativi e momenti di

presentazione alla comunità del lavoro svolto sono avviate nel corso dell'anno 2018 e vengono calendarizzate con cadenza annuale;

- **Attività di promozione:** le attività prevedono la realizzazione – ogni anno per ciascuno dei nove anni di durata dell'appalto - di laboratori del riciclo e di iniziative per la valorizzazione del riuso dei beni con il coinvolgimento di associazioni e cooperative del territorio. Rientra in questa attività anche la realizzazione di n. 2 Ecofeste sostenibili per ciascun Comune dell'ARO 3 LE.

6 Monitoraggio e valutazione durante la vigenza del contratto

Le attività di monitoraggio e valutazione sono finalizzate al raggiungimento e al mantenimento nel tempo di una percentuale di raccolta differenziata elevata e di qualità. A tal fine il gestore e le Amministrazioni Comunali mettono in campo una serie di procedure e di dotazioni tecniche tra le quali figurano:

- **Tracciabilità dei conferimenti effettuati dagli utenti** attraverso la lettura - contestuale allo svuotamento dei tag trasponder - associati a ciascun contenitore. Analoghe procedure sono attivate anche per il conferimento dei rifiuti presso il CCR;
- **Effettuazione di verifiche e ispezioni sui rifiuti conferiti** da parte di Agenti della Polizia Locale, coadiuvati da personale del gestore, al fine di individuare e sanzionare gli autori dei conferimenti non corretti. A tal proposito va osservato che:
 - I rifiuti dovranno essere conferiti utilizzando unicamente i contenitori assegnati che andranno esposti nei giorni indicati nel calendario in dotazione a ciascun utente, rispettando le regole della corretta differenziazione;
 - I rifiuti non conformi non verranno ritirati dagli operatori in turno, i quali provvederanno ad apporre una segnalazione sul mastello / sacco che indichi sinteticamente i motivi del mancato ritiro.
 - Nel caso in cui, pur a fronte di ripetute segnalazioni, non si dovesse riscontrare una modifica dei comportamenti non corretti, il gestore procederà in ultima istanza a richiedere l'intervento della Polizia Locale.
- **Contrasto all'abbandono dei rifiuti** attraverso l'impiego di tecnologie avanzate (ad es. sorvoli di droni, foto trappole).

7 Servizio di spazzamento e di igiene urbana

Il servizio di spazzamento viene reso attraverso l'impiego congiunto di operatori a terra e macchine spazzatrici; esso viene garantito nell'intera area urbana e in concomitanza di fiere, eventi e mercati secondo criteri generali di zonazione così articolati (una verifica puntuale rispetto alle singole vie può essere condotta presso gli Uffici Tecnici dei Comuni interessati):

- **Zona Rossa:** corrisponde in ogni Comune al centro storico – è l'area maggiormente sensibile e per la quale viene assicurato un servizio di spazzamento con cadenza quotidiana (domenica inclusa);
- **Zona Viola:** è un'area ad elevata urbanizzazione che racchiude la Zona Rossa e per la quale è previsto che il servizio di spazzamento sia effettuato sei giorni alla settimana (domenica esclusa);
- **Zona Verde / Arancione:** è l'area di espansione urbanistica per la quale viene assicurato un servizio di spazzamento con frequenza variabile da Comune a Comune (dalle due alle tre volte a settimana).

Le attività di diserbo sono contestuali allo spazzamento nelle zone rossa e viola. Le stesse vengono effettuate (tre volte ogni anno) con l'ausilio di un mezzo appositamente attrezzato lungo gli ingressi al paese e gli assi di penetrazione.

Si aggiungono a quelli indicati servizi puntuali (come ad esempio la rimozione delle siringhe) ed altri calendarizzati su base annuale:

- **Disinfezione, derattizzazione, disinfestazione, deblattizzazione:** 60 interventi / anno complessivi per ciascun Comune;
- **Pulizia pozzetti e caditoie:** 26 interventi / anno per ciascun Comune;
- **Lavaggio basolato:** 26 interventi / anno per ciascun Comune da concentrarsi nel periodo estivo (78 interventi / anno per il Comune di Leverano).

Al fine di migliorare il decoro urbano sono inoltre posizionate nei Comuni dell'ARO 3 Le, in aggiunta alle dotazioni esistenti, le seguenti attrezzature:

ATTREZZATURE	ARNESANO	CARMIANO	COPERTINO	LEQUILE	LEVERANO	MONTERONI DI LECCE	PORTO CESAREO	VEGLIE
Cestini gettacarte	100	264	384	156	292	289	287	295
Smokyto* –	11	40	81	26	66	37	176	47

* Contenitori per mozziconi di sigarette

Il lavaggio dei contenitori carrellati in dotazione alle utenze non domestiche terrà conto della stagionalità e dei livelli di imbrattamento, in particolare esso verrà assicurato per i contenitori dei rifiuti organici e dei rifiuti indifferenziati con la seguente frequenza minima:

- Da ottobre ad aprile: 1 volta al mese;
- Maggio: 2 volte al mese
- Da giugno a settembre: 1 volta a settimana.

Per i contenitori carrellati delle restanti frazioni (carta, vetro, plastica, metalli) il lavaggio – interno ed esterno – verrà assicurato almeno due volte l'anno.

Il gestore inoltre assicura per ciascun anno contrattuale e per ciascun Comune – su richiesta della Amministrazione Comunale – la rimozione di n. 50 carcasse animali rinvenute in area urbana su suolo pubblico

E' istituito inoltre un servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati lungo le strade urbane e extraurbane di competenza comunale, servizio che – su richiesta del Comune – prevede la effettuazione di n. 12 interventi per anno contrattuale presso siti oggetto di abbandono illecito di rifiuti urbani o assimilabili agli urbani.

8 Interventi programmati – durata massima e tempi di preavviso

Nell'ipotesi di interventi programmati che determinino una sospensione del servizio, il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate in 24 ore, dandone preavviso con almeno due giorni di anticipo nelle modalità indicate al precedente par. 3 / Continuità e servizio di emergenza.

9 Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h. 24. A tal fine per ognuno degli otto Comuni è individuato un preposto che, su segnalazione proveniente dalla Autorità competente, provvede ad organizzare le squadre di intervento. I tempi di intervento sono così individuati:

1. Tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione:
 - Entro due ore se la segnalazione viene effettuata nella fascia oraria 06:00 – 12:00 dei giorni feriali;
 - Entro il termine del turno mattutino del primo giorno feriale utile se la segnalazione viene effettuata nella fascia oraria 12:01 – 05:59 o in giorno festivo.
2. Tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo:
 - Entro 30 minuti dalla segnalazione.
3. In caso di più segnalazioni contemporanee verranno risolte dapprima le criticità che comportino un pericolo per l'uomo o per l'ambiente o che, in subordine, compromettano in maniera significativa il decoro urbano. Al fine di dare conto dei tempi di intervento e della risoluzione delle criticità segnalate, il preposto si relazionerà con la Autorità competente riscontrando gli interventi via via svolti.
4. Il gestore assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

10 Corrispettivi provenienti dalla commercializzazione degli imballaggi

Ai sensi del comma 5, dell'art. 8 della Legge Regionale n. 24 del 20 agosto 2012 *“i corrispettivi provenienti dalla commercializzazione di rifiuti da imballaggio derivanti dalle raccolte differenziate sono erogati esclusivamente agli enti locali facenti parte dell'ARO, cui è fatto divieto di delegare tale funzione al gestore del servizio di raccolta e trasporto”*.

La qualità e la quantità dei rifiuti conferiti in modo differenziato si traducono in un introito per la Amministrazioni Comunali e come tale rappresentano una voce attiva nei bilanci comunali.

11 Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore effettuerà apposite verifiche con cadenza semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati attraverso un'attività di monitoraggio con rilevazioni di opinione su campioni di cittadini.

Con cadenza annuale il gestore pubblicherà un **Green Book** (Rapporto sulla Qualità del Servizio – RQS) in cui verrà analizzato il grado di soddisfazione dell'utente e nel quale verranno tra l'altro indicati:

- Le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- Gli indicatori di gestione;
- Le cause del mancato rispetto degli stessi;
- Le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- Il numero e il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi;
- La percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- Le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado di qualità del servizio percepita degli utenti;
- I risultati di tali rilevazioni.