

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Sant'Elpidio a Mare

IMPREGICO
SERVIZI INTEGRATI IGIENE URBANA



Sommario

Oggetto ed ambito di applicazione	2
Validità della carta dei servizi	2
SEZIONE II - Principi fondamentali	2
Privacy	3
Qualità e tutela ambientale	4
Qualità e tutela del benessere	4
SEZIONE III - Parte Generale.....	5
Modalità di accesso all'informazione.....	5
Informazione dell'utenza.....	5
Rapporto con i clienti	6
Tutela degli utenti.....	6
SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei servizi urbani e di pulizia del suolo.....	6
Continuità e regolarità dell'erogazione.....	6
Servizio di emergenza.....	6
Pronto intervento	7
SEZIONE V – Servizio di Igiene Urbana	8
ELENCO SERVIZI	8
Modalità del servizio di raccolta	9
Raccolta della frazione organica	11
Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone	11
Raccolta del vetro e metalli.....	12
Raccolta della plastica	12
Raccolta del rifiuto secco residuo	12
Raccolta del verde e delle ramaglie.....	13
Raccolta rifiuti ingombranti	13
Raccolta rifiuti urbani pericolosi	13
Centro Comunale di Raccolta.....	14
Centro del Riuso	16
Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo	16
Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.....	17
MODULO RECLAMO	18

SEZIONE I - Introduzione

Oggetto ed ambito di applicazione

La presente carta dei servizi individua i principi, le regole e 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 delinea l'impegno della Impregico S.r.l. ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, ovvero le Utenze Domestiche (famiglie), di seguito UD e Utenze Non Domestiche (attività commerciali), di seguito UND, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Attraverso la Carta dei servizi Impregico S.r.l. si prefigge, dunque, di:

- raggiungere una corretta gestione del ciclo integrato di raccolta e trasporto degli RSU;
- migliorare il rapporto con gli Utenti;
- comunicare l'impegno profuso per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel potenziare la qualità dei servizi erogati. La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Impregico S.r.l.

Validità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi ha piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio. Impregico S.r.l. assicura una revisione della Carta ad ogni modifica e/o intervento normativo che ne richieda l'aggiornamento.

SEZIONE II - Principi fondamentali

Nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, Impregico S.r.l. rispetta i principi fondamentali come dettati dalle seguenti leggi:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"*;
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.L. 30 luglio 1999, N. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi erogati, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Impregico S.r.l., inoltre, si attiene ai principi di:

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

A. Eguaglianza di trattamento

Impregico S.r.l. si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce, altresì, la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

B. Imparzialità

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

C. Continuità

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

D. Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Impregico S.r.l. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente può svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio; a tal proposito la Impregico S.r.l. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

E. Efficienza ed efficacia

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

Privacy

Impregico S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento generale sulla protezione dei dati in sigla RGPD (o GDPR in inglese General Data Protection Regulation), ufficialmente "Regolamento (UE) n. 2016/679" e Quanto disposto dal DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101. Gli utenti, in qualunque momento, possono esercitare i propri diritti secondo quanto previsto dalla Privacy policy aziendale consultabile sul sito web: www.impregico.it

Qualità e tutela ambientale

Impregico S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme UNI ISO 45001:2018 (Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori), UNI EN ISO 14001:2015 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la qualità). Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Qualità e tutela del benessere

IMPREGICO SRL ha preso la decisione di dotarsi di un Sistema di Gestione SA8000, in conformità alla norma stessa e alla legislazione vigente, definendo e attuando una politica per la responsabilità sociale che possa rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per tutti i Lavoratori dell'azienda, donne e uomini, che lavorano con impegno nell'impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione.

IMPREGICO SRL in coerenza con i Valori aziendali, ritiene prioritario:

- migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti e della comunità in cui opera coerentemente con il concetto di sviluppo sostenibile, tenendo in considerazione, nella definizione e attuazione della propria strategia, gli impatti sociali, ambientali ed economici derivanti dalle proprie attività;
- rispettare le norme nazionali e sovranazionali in materia di tutela del lavoro, i contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento e i principi del proprio Codice etico;
- assicurare il proprio impegno in materia di responsabilità sociale attraverso l'applicazione e la divulgazione dei principi e dei contenuti della norma SA8000 e il miglioramento delle condizioni di lavoro dei propri dipendenti;
- agire costantemente per il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, attraverso interventi di formazione, informazione, sensibilizzazione;
- attivare un sistema di comunicazione e di dialogo con tutti gli interlocutori dell'azienda interessati ai temi dello standard SA8000, al fine di far comprendere la politica e le procedure, e di rilevare le legittime aspettative e garantirne il soddisfacimento;
- rendere noti gli impegni che si assume e i risultati raggiunti tramite la pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità;
- selezionare e valutare i propri fornitori tenendo in considerazione il loro impegno per il rispetto dei requisiti della norma SA8000.

IMPREGICO SRL si impegna ad assegnare risorse adeguate alla realizzazione degli obiettivi definiti in attuazione della politica SA8000 anche attraverso l'istituzione di un gruppo di lavoro permanente, a partecipazione congiunta di

management e lavoratori, con il compito di monitorare la conformità allo standard e suggerire al Vertice aziendale le azioni per affrontare i rischi individuati.

IMPREGICO SRL garantisce la libertà di contrattazione collettiva, il divieto di assunzione di minori, la tutela dei giovani lavoratori e l'assenza di discriminazione nei confronti di qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti temi e non conformità rispetto al Sistema SA8000 dell'azienda.

La direzione riconosce come scelta strategica lo sviluppo di un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme allo standard SA8000, integrato nel sistema di gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, ed è coinvolta nel rispetto e nell'attuazione di questi impegni assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, resa operante, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e resa disponibile al pubblico.

SEZIONE III - Parte Generale

Modalità di accesso all'informazione

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, assicura la possibilità di apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

La Impregico Srl fornisce informazioni sempre aggiornate e, soprattutto, sempre facilmente fruibili.

Sono, infatti, disponibili, oltre al sito internet www.impregico.it, dove è possibile reperire un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions) e un form per la richiesta di qualsivoglia informazione, una pluralità di mezzi di comunicazione, quali sportello info-point, numero verde gratuito anche per cellulari, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su social e media.

Informazione dell'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Impregico Srl ha definito gli strumenti da utilizzare, individuati, in particolare, ne:

- Numero Verde 800.195314, attivo dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 14,00;
- E-mail: info@impregico.it;
- Indirizzo internet: www.impregico.it, sezione "Sant'Elpidio a Mare", utilizzando l'apposito "form CONTATTI";
- Applicazione "Differenziata S.Elpidio a Mare", per il comune di Sant'Elpidio a Mare;
- "Info-point", presente presso la sede del Centro di Raccolta Comunale;
- Social Media, attraverso le pagine Facebook ed Instagram di Impregico.

Impregico S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti

nell'erogazione dei servizi relativi all'esercizio precedente, attraverso comunicati stampa e conferenze stampa.

Rapporto con i clienti

Impregico S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane affinché si attui un rapporto con i clienti all'insegna del rispetto e della cortesia, al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti. Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti.

Tutela degli utenti

Impregico S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo tramite compilazione di apposita modulistica allegata alla presente Carta dei Servizi, oppure presentandola direttamente presso l'Ecosportello. A tale scopo si forniscono le seguenti informazioni:

- Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata dall'utente a Impregico S.r.l. attraverso un reclamo formale, sporto al Numero Verde o all'indirizzo mail info@Impregico.it, utilizzando l'apposito "form" allegato al presente documento;
- Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- Entro il termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo, Impregico S.r.l. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche ad indicare i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

SEZIONE IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei servizi urbani e di pulizia del suolo

Continuità e regolarità dell'erogazione

Impregico S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali, necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendone tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni, che disciplina l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Impregico si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Sono previsti, inoltre, servizi di minima nelle giornate festive.

Servizio di emergenza

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

del turno di lavoro, laddove necessario, Impregico S.r.l. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

Pronto intervento

L'attività di Pronto intervento è finalizzata a garantire tutte le operazioni di raccolta rifiuti e pulizia d'emergenza, insorte al verificarsi di fenomeni imprevedibili e/o di urgenza, quali allagamenti, incendi, etc., che producono o rischiano di produrre: potenziali danni a persone o a cose, degrado alle strutture o a qualsiasi parte del patrimonio, disagio allo svolgimento della normale attività delle strutture. La gestione del servizio di pronto intervento è attivata tramite segnalazione telefonica, fax, e-mail o sms. Al momento della segnalazione, l'operatore addetto al servizio di ricezione, appositamente formato, procede a valutare attentamente la segnalazione, in base ad alcuni elementi (urgenza, tipologia dell'intervento, entità dell'intervento, etc.), per poi trasmetterla alla squadra di pronto intervento individuata. Le caratteristiche fondamentali del servizio di pronto intervento che la Impregico srl rende disponibile per la Commessa sono:

- ricezione delle segnalazioni 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, tramite operatore o risponditore automatico;
- esecuzione degli interventi affidata a personale altamente qualificato;
- capacità di intervento in archi temporali brevi.

Il servizio di pronto intervento è eseguito da una squadra formata da operatori qualificati (n.1 autista, con relativi mezzi e n. 2 operatori). La squadra di pronto intervento è gestita dal Responsabile di Commessa che si occupa di:

- organizzare e pianificare logisticamente l'intervento;
- predisporre le risorse (mezzi e manodopera) necessarie e richieste dall'intervento;
- vigilare affinché il personale della squadra operi in maniera celere e corretta;
- eseguire i controlli anche con metodi statistici sull'operato della squadra.

Gli operatori della Squadra di Pronto Intervento sono appositamente formati sulle tecniche più consone per intervenire in caso di emergenza.

SEZIONE V – Servizio di Igiene Urbana

ELENCO SERVIZI

IMPREGICO s.r.l.

Raccolta e trasporto della frazione secca indifferenziata, della frazione organica, carta e cartone, imballaggi in carta e cartone, vetro e metalli, plastica presso le utenze domestiche e non domestiche

Raccolta stradale e trasporto de rifiuti urbani costituiti da pile esauste, farmaci scaduti e T e/o F

Raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali

Raccolta olii esausti vegetali da utenze domestiche e non

Raccolta abiti usati

Raccolta presso i negozi di ortofrutta delle cassette di legno

Servizio di raccolta e trasporto tessili sanitari (pannolini e pannoloni)

Servizio di raccolta e traporto rifiuti ingombranti e R.A.E.E.

Servizio di raccolta sfalci e potature (scarti vegetali)

Servizio di rimozione erbe spontanee da strade e marciapiedi (diserbo centro abitato)

Raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati e carcasse di animali

Raccolta escrementi di animali

Raccolta siringhe

Spazzamento, pulizia e raccolta presso i mercati comunali

Servizio di pulizia e spurgo caditoie

Rimozione chewing-gum

Rimozione scritte murarie

Rimozione manifesti, adesivi e locandine

Interventi di pulizia del guano dei volatili

Interventi di dissuasione e allontanamento dei volatili

Pulizia di bagni pubblici

Servizio di lavaggio strade

Servizio sgombero neve

Servizio di lavaggio, pulizia e disinfezione connessi alle attività di spazzamento

Servizi di lavaggio strade con pavimentazione di pregio

Servizio di vigilanza ambientale

Gestione del C.A.M. (centro ambientale mobile)

Front-office e call center (NUMERO VERDE)

Piano di riduzione dei rifiuti

Modalità del servizio di raccolta

L'organizzazione della raccolta è realizzata secondo le prescrizioni contrattuali. Il servizio di raccolta si articola in due fasi:

- fase di avvio (durata 2 mesi dall'avvio del servizio);
- fase a regime (avvio dopo 2 mesi dall'inizio del servizio).

Nella fase di avvio il servizio è reso con le stesse modalità di raccolta esistenti, ovvero con porta a porta.

Nella fase a regime la frequenza di raccolta per la frazione residua indifferenziata è ridotta ed è eseguita solo il martedì, spostando al venerdì la raccolta della carta. La raccolta del vetro è anch'essa ridotta ad un ritiro ogni due settimane, con giorni diversi a seconda della zona. Si incrementa per le utenze non domestiche la raccolta del vetro.

Impregico S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori e con sistema domiciliare porta a porta e cassonetti. I contenitori già in possesso delle utenze sono dotati di un tag RFID allineato al codice univoco assegnato a ciascuna utenza.

La volumetria ed il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita. Per la raccolta sono utilizzati "mastelli antirandagismo", che devono essere esposti nei giorni di conferimento, come da "Ordinanza Sindacale" dalle ore 22.00 alle ore 4.00, a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. Inoltre, i mastelli sono del tipo impilabile, per poter posizionare quelli delle varie frazioni uno sopra l'altro in casa, nel garage o sul balcone delle utenze, limitando così l'ingombro a terra.

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

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

- umido (frazione organica putrescibile);
- verde e ramaglie;
- carta e cartone;
- vetro e metalli;
- plastica;
- secco residuo;
- rifiuti ingombranti;
- rifiuti urbani pericolosi;
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- altre raccolte differenziate (tessili, olii vegetali e minerali esausti).

Sono riportati di seguito i calendari relativi alla raccolta nel Comune di Sant'Elpidio a Mare:

➤ **CALENDARIO DI CONFERIMENTO UTENZE DOMESTICHE**

Centro Storico/Periferia/Frazioni:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	3/7	Porta a porta
Carta e cartone	1/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/15	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta
Pannolini e pannolini	6/7	Porta a porta
Ingombranti e RAEE	1/7	Porta a porta, su prenotazione
Sfalci	1/7 solo nel periodo che va dal 1° Maggio al 31 Ottobre	Porta a porta, su prenotazione

➤ **CALENDARIO DI CONFERIMENTO UTENZE NON DOMESTICHE**

Centro Storico:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	4/7	Porta a porta
Carta	1/7	Porta a porta
Cartone	2/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/7	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta

Periferia/Frazioni:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	3/7	Porta a porta
Carta e cartone	1/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/15	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta

Raccolta della frazione organica

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio, raccolti in modo differenziato, costituiti da: resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.

I seguenti rifiuti, invece, pur presentando proprietà organiche, devono essere esclusi dalla raccolta dell'umido: lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi.

La raccolta presso le grandi utenze (mense, ristoranti, bar ecc.) è attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente bidoni carrellati da 120 - 240 litri, ove occorra con pedaliera alza coperchi per rispettare le norme HAACP).

Per i bidoni carrellati per la raccolta presso le grandi utenze l'utente può prevedere l'utilizzo di fodere in materiale compostabile.

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

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

Si provvede alla fornitura di compostiere in comodato d'uso gratuito al fine di incentivare la pratica del compostaggio domestico, prevalentemente nelle aree extraurbane e rurali. L'iniziativa intende sensibilizzare ed agevolare la propensione dei cittadini a differenziare i rifiuti.

Chi ricorre all'uso della compostiera non può conferire il rifiuto organico al servizio porta a porta.

Raccolta della carta e cartoncino e imballaggi di cartone

La frazione carta, cartoncino e imballaggi di cartone comprende tutti i materiali cartacei, costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali, raccolti in modo differenziato e conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche, quali: giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze privati di eventuale parte sporca, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino, contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi [fustino], scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, dépliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, scatole per alimenti, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), etc.

I materiali che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta sono i seguenti: carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plasticata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detersivi o altre sostanze chimiche, etc.

Impregico s.r.l. assicura la raccolta differenziata della frazione carta e cartoncino e imballaggi di cartone con sistema domiciliare porta a porta oppure mediante il conferimento al Centro Comunale di Raccolta (CCR). I mastelli antirandagismo e/o i bidoni e/o i roller sono esposti nei giorni di raccolta a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

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

Raccolta del vetro e metalli

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti. Nel comune di Sant'Elpidio a Mare attualmente si effettua la raccolta del vetro unitamente agli imballaggi metallici, intendendo per essi i contenitori in alluminio, acciaio e, banda stagnata.

Gli imballaggi in vetro che possono essere conferiti sono i seguenti: bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande e vasetti per alimenti. I materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta sono i seguenti: vetro retinato, vetro opale (di norma usato per le boccette di profumo), bicchieri, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.

Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata del vetro e dei metalli mediante raccolta domiciliare porta a porta oppure mediante conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta.

I mastelli antirandagismo e/o i bidoni sono esposti nei giorni di raccolta a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

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

Raccolta della plastica

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

Le materie plastiche che possono essere conferite sono le seguenti:

- PET, polietilentereftalato (p. es. bottiglie per bevande);
- PE, polietilene (p. es. sacchetti, flaconi per detergenti, giocattoli e altri imballaggi);
- PP, polipropilene (contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti);
- PVC, cloruro di polivinile (vaschette per le uova, tubi);
- PS, polistirene o polistirolo (vaschette per alimenti, tappi).

Per le utenze domestiche Impregico S.r.l. assicura la raccolta differenziata degli imballaggi in plastica mediante un servizio domiciliare porta a porta oppure conferimento diretto degli utenti presso il Centro Comunale di Raccolta.

L'utenza deve depositare gli imballaggi in plastica dentro le buste semitrasparenti, posizionandole presso l'ingresso della propria abitazione, su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nei giorni e nelle fasce orarie prefissate.

La raccolta di tale frazione prevede l'utilizzo dei mastelli di colore giallo con tag RFID.

Raccolta del rifiuto secco residuo

L'indifferenziato è tutto quel materiale che non può essere raccolto in maniera separata: sacchetti per aspirapolvere e residui dello spazzamento, materiali in gomma, fazzoletti di carta sporchi, e posate di plastica, spazzole e spazzolini, CD/DVD/VHS e audiocassette, Pyrex, ceramica e cristallo, pannolini e assorbenti, fazzolettini di carta e carta assorbente, stracci e spugne, ecc.

La raccolta del secco residuo avviene mediante servizio domiciliare porta a porta nelle immediate vicinanze dell'accesso privato nei giorni e nelle fasce orarie prefissate, è vietato il conferimento di detto rifiuto al Centro Comunale di Raccolta.

I contenitori utilizzati per la raccolta di tale frazione sono dotati di tag RFID ed hanno il coperchio di colore grigio.

Raccolta del verde e delle ramaglie

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

Impregico Srl assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare, con prenotazione su chiamata, o conferimento dell'utente presso il Centro Comunale di Raccolta. Il servizio domiciliare sarà eseguito previa disposizione, da parte dei cittadini che ne faranno richiesta, delle ramaglie in fascine e degli sfalci in sacchi trasparenti e biodegradabili.

Il seguente servizio verrà erogato nel periodo che va dal 1° Maggio al 31 Ottobre.

Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio è svolto con le seguenti modalità:

- effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli, quali mobilio, suppellettili, ecc., con esposizione su suolo pubblico prospiciente alla propria abitazione. Il ritiro dei rifiuti ingombranti è prestato per un massimo di n.3 pezzi a prelievo per ciascuna utenza;
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso il centro Comunale di Raccolta, nei giorni e nelle fasce orarie di apertura.

Raccolta rifiuti urbani pericolosi

Impregico S.r.l. assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, olii vegetali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici, lampade al neon, farmaci scaduti) mediante conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta o in contenitori dedicati ed ubicati sul territorio in prossimità dei relativi esercizi commerciali, ad essi affidati in custodia, ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni). In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole;
- Il conferimento dei RAEE viene effettuato nel Centro Comunale di Raccolta.

Oltre al conferimento presso il CCR, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) Impregico s.r.l. ha attivato un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde.

Centro Comunale di Raccolta

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata, poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, inerti, tessili, olio alimentare, ecc.), consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non può consegnare attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. inerti, pneumatici ecc.), unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta su chiamata (es. RAEE di grandi dimensioni e ingombranti), che comportano tempi di attesa che l'utente preferisce evitare.

Gli utenti residenti nel territorio di Sant'Elpidio a Mare hanno la possibilità di conferire i rifiuti prodotti nei Centri Comunali di Raccolta siti in via Galilea e zona Brancadoro.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex art. 1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta, rimandando alle determinazioni assunte in sede di comunicazione ex art. 2 c.1 del predetto decreto ove sono definiti quelli effettivamente ritirati:

1	Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317* (provenienti da utenze domestiche)	08 03 18
2	Imballaggi in carta e cartone	15 01 01
3	Imballaggi in plastica	15 01 02
4	Legno diverso da quello di cui alla voce 20 01 37	20 01 38
5	Imballaggi in metallo	15 01 04
6	Imballaggi in materiali compositi	15 01 05
7	Imballaggi in materiali misti	15 01 06
8	Imballaggi in vetro	15 01 07
9	Imballaggi in materiale tessile	15 01 09
10	Contenitori T/FC	15 01 10* e 15 01 11*
11	Pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03
12	Filtri olio (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 07*
13	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 160215* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16

14	Gas in contenitori a pressione (limitatamente estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* e 16 05 05
15	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 170106* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
16	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901*, 170902* e 170903* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 09 04
17	Rifiuti di carta e cartone	20 01 01
18	Rifiuti in vetro	20 01 02
19	Abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
20	Solventi	20 01 13*
21	Acidi	20 01 14*
22	Sostanze alcaline	20 01 15*
23	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21* e 20 01 23*
24	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 35* e 20 01 36
25	Oli e grassi commestibili	20 01 25
26	Oli e grassi diversi dal 200125, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
27	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
28	Detergenti contenenti sostanze pericolose	20 01 29*
29	Detergenti diversi da quelli al punto precedente	20 01 30
30	Farmaci	20 01 31* e 20 01 32
31	Batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601*, 160602* e 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*

32	Batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 200133*	20 01 34
33	Rifiuti legnosi	20 01 37* e 20 01 38
34	Rifiuti plastici	20 01 39
35	Rifiuti metallici	20 01 40
36	Sfalci e potature	20 02 01
37	Ingombranti	20 03 07

Centro del Riuso

Nell'area adiacente l'Ecocentro di via Galilea verrà attivato il Centro del Riuso, per la raccolta ed il libero scambio di beni ancora utilizzabili. Questa iniziativa è finalizzata ad una gestione dei rifiuti domestici sempre più attenta, responsabile e virtuosa. Infatti, chi ha in casa un bene usato ma ancora in buono stato e riutilizzabile può consegnarlo agli operatori del Centro, i quali ne verificano le condizioni e lo prendono in custodia prima di destinarlo al riuso. I beni depositati saranno messi a disposizione degli altri cittadini, che potranno visionarli e decidere di portarli via con sé.

Attraverso il Centro del Riuso sarà possibile cedere o richiedere gratis: abbigliamento e biancheria per la casa, articoli per l'infanzia, attrezzi per lavori domestici, giardinaggio e bricolage, attrezzature sportive, giocattoli, oggetti d'arredo per la casa, stoviglie e casalinghi, mobili, che, invece di essere destinati a una prematura rottamazione, possono avere una seconda vita.

Il Centro del Riuso sarà riservato ai soli cittadini iscritti alla banca dati Tari del Comune di Sant'Elpidio a Mare, che potranno usufruirne, recandosi personalmente presso il Centro. In alternativa, in fase di prenotazione di ritiro gratuito di ingombranti presso il domicilio, l'utente potrà decidere se attivare la richiesta come ritiro rifiuti o come ritiro di beni riutilizzabili. In quest'ultimo caso, gli operatori del Centro del Riuso valuteranno lo stato del materiale e potranno rifiutarne il conferimento nel caso in cui il bene non fosse in buono stato.

Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo

Mensilmente sono comunicate all'ente le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni avviate a recupero e per ciascuna frazione i quantitativi raccolti.

Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali: spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico

Lo spazzamento meccanizzato, manuale combinato e il lavaggio del suolo pubblico vengono svolti secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio.

Il servizio viene effettuato con le seguenti frequenze:

- a) Spazzamento manuale:
 - Centro Storico: in base alla zona, come da calendario;
 - Centro periferia: 1 giorno su 7;
 - Casette d'Ete: in base alla zona, come da calendario;
 - Cascinare: 3 giorni su 7;
 - Castellano: in base alla zona, come da calendario.

- b) Spazzamento meccanico:
 - Centro periferia: in base alla zona, come da calendario.

- c) Spazzamento combinato:
 - Centro Storico: 2 giorni su 7;
 - Centro periferia: 3 giorni su 7.

Lo stesso personale addetto allo spazzamento manuale cura, altresì, la piccola manutenzione del territorio, estirpando l'erba spontanea che germoglia tra gli interstizi della pavimentazione, nonché il monitoraggio e la verifica di funzionamento delle griglie e delle caditoie per il deflusso delle acque meteoriche presenti nelle varie zone assegnate.

Sono oggetto del servizio di spazzamento e sgombero i rifiuti urbani giacenti su:

- strade e piazze (compresi i portici, i marciapiedi, le aiuole spartitraffico, le alberature stradali) classificate comunali;
- strade private comunque soggette ad uso pubblico, purché aperte al pubblico transito, senza limitazione di sorta se dotate di adeguata pavimentazione della carreggiata e dei marciapiedi;
- aree di pertinenza comunale.



MODULO RECLAMO

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Recapito telefonico _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

via fax al seguente numero: _____

via e-mail al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo: _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____