



Comune di Bitonto



Comuni di Corato



Comune di Molfetta



Comune di Ruvo di Puglia



Comune di Terlizzi

## A.R.O. BARI 1

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

## Sommario

<b>Sezione I - Introduzione.....</b>	<b>3</b>
1.1 Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
1.2 Validità della Carta dei Servizi .....	3
<b>Sezione II - Principi fondamentali.....</b>	<b>4</b>
2.1 Eguaglianza .....	4
2.2 Imparzialità .....	4
2.3 Continuità.....	4
2.4 Partecipazione .....	4
2.5 Efficienza ed efficacia .....	5
2.6 Privacy .....	5
2.7 Qualità e tutela ambientale .....	5
<b>Sezione III - Parte generale .....</b>	<b>6</b>
3.1 Modalità di accesso alle informazioni garantite.....	6
3.2 Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico .....	6
3.3 Tempi di attesa agli sportelli fisici .....	7
3.4 Pratiche per via telefonica, via internet e/o per corrispondenza.....	7
3.5 Tempo di attesa al telefono.....	7
3.6 Facilitazioni per utenti particolari.....	7
3.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente .....	8
3.8 Risposta alle richieste scritte .....	8
3.10 Servizi di consulenza agli utenti .....	9
3.11 Semplificazione delle procedure, informazione agli utenti .....	9
3.12 Modalità di proposizione dei reclami .....	9
3.13 Modalità di ristoro dell'utenza.....	10
3.14 Modalità di pagamento, rettifiche di fatturazione.....	10
3.15 Clausole vessatorie.....	11
3.16 L'errore economico a danno dell'utente .....	11
3.17 Deposito cauzionale.....	11
3.18 Fattura, oneri di spedizione.....	12
3.19 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie.....	12
<b>Sezione IV - Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di pulizia del suolo .....</b>	<b>14</b>
4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione.....	14
4.2 Modalità del servizio di raccolta dei rifiuti residui .....	16
4.3 Modalità del servizio raccolte differenziate .....	18
4.4 Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali.....	27

## **Sezione I - Introduzione**

### **1.1 Oggetto ed ambito di applicazione**

La presente carta dei servizi è stata predisposta e approvata a cura di ARO BA/1 in modo conforme allo schema di Carta di Servizi adottato con la DGR n. 194 del 2013, e nel rispetto dell'Art. 2, comma 461 della L. 244/2007 (finanziaria 2008)..

La presente carta dei servizi ha per oggetto l'individuazione degli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate da parte del gestore, come determinati nel contratto di servizio, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

L'ambito oggettivo di applicazione è coincidente con quello del contratto di servizio al quale è allegata.

### **1.2 Validità della Carta dei Servizi**

La carta dei servizi inizierà ad avere piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio.

## **Sezione II - Principi fondamentali**

### **2.1 Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

### **2.2 Imparzialità**

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

### **2.3 Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### **2.4 Partecipazione**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

### **2.5 Efficienza ed efficacia**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, e ne deve controllare l'efficacia.

### **2.6 Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

### **2.7 Qualità e tutela ambientale**

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 e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti). Il Gestore si impegna a conseguire la certificazione dei propri sistemi di gestione della qualità ed ambientale secondo le norme ISO e di conseguenza a produrre annualmente un rapporto ambientale.

## **Sezione III - Parte generale**

### **3.1 Modalità di accesso alle informazioni garantite**

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, garantisce la possibilità di apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

Le informazioni fornite dal gestore devono essere chiare, complete, aggiornate e precise.

Deve essere disponibile sul sito internet un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions). Occorre predisporre versioni tradotte nelle lingue dei principali gruppi di utenti stranieri.

Per assicurare uno standard informativo soddisfacente l'accesso alle informazioni garantite deve essere:

- gratuito;
- rapido e in ogni caso tempestivo;
- diretto e personalizzato o personalizzabile;
- effettuabile mediante una pluralità di mezzi di comunicazione: sportello, numero telefonico verde, sito internet, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su media.

### **3.2 Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico**

Il Gestore prevede l'apertura di un numero adeguato di sportelli fisici aperti al pubblico presso i quali è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, osservazioni e proposte, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. Il gestore definisce l'ubicazione, i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, dandone adeguata pubblicità.

Gli sportelli devono assicurare un orario di apertura non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni feriali e non inferiore alle 3 ore il sabato. Il Gestore dà ampia pubblicità, tra l'altro sul proprio sito Internet, circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere le pratiche.

### **3.3 Tempi di attesa agli sportelli fisici**

Tempo medio giornaliero: 15 minuti. Tempo massimo: 30 minuti I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

### **3.4 Pratiche per via telefonica, via internet e/o per corrispondenza**

Servizio informazioni telefonico. Il Gestore attiva un servizio telefonico con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno e il sabato per almeno 3 ore per tutte le informazioni inerenti al servizio.

Servizio telefonico di svolgimento pratiche. Il Gestore inoltre attiva un servizio telefonico (anche con risponditore automatico, purché sia possibile l'accesso all'operatore), per l'espletamento delle pratiche, funzionante con chiamata gratuita per almeno 18 ore settimanali.

Il servizio di relazione con gli utenti effettuato attraverso un centro di contatto multimediale deve rispondere ai requisiti di cui alla norma UNI 11200:2006.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, posta elettronica, fax, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

### **3.5 Tempo di attesa al telefono**

Tempo che intercorre dall'inizio della risposta (anche con operatore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore. Tempo massimo: 2 minuti.

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

### **3.6 Facilitazioni per utenti particolari**

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e carta dei servizi in braille).

### **3.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente**

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente. La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 0,5 ore, salvo diverso accordo tra gestore ed utente. In caso di ritardo superiore a 15 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato il Gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità.

Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo. Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 1 ore.

### **3.8 Risposta alle richieste scritte**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli utenti entro un massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 5 giorni lavorativi.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

### **3.9 Risposta a proposte, osservazioni e reclami scritti**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto a istanze, proposte, osservazioni, reclami scritti degli utenti entro un massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 5 giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.



### **3.10 Servizi di consulenza agli utenti**

Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

### **3.11 Semplificazione delle procedure, informazione agli utenti**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

### **3.12 Modalità di proposizione dei reclami**

Il reclamo è un atto che ha natura contenziosa, ancorché al di fuori di procedure formalizzate come le conciliazioni o le azioni giudiziarie. Lo si può distinguere dall'esposto o dalla segnalazione, che, invece, hanno il solo scopo di segnalare un disservizio, ma non di chiedere un ristoro o comunque un intervento ripristinatorio. Una corretta gestione del reclamo è in grado di eliminare tutte le disutilità e le diseconomie della successiva gestione di una procedura contenziosa conciliativa o una più costosa procedura contenziosa giudiziaria. Il Gestore mette a disposizione un servizio di sportello per la compilazione del reclamo e per la fornitura di notizie sullo stato della pratica. Deve essere possibile la proposizione del ricorso tramite mezzi di comunicazione a distanza sicuri. Il Gestore deve rendere noti i nominativi dei soggetti preposti all'esame e alla decisione della pratica. Il reclamo non deve essere subordinato ad alcuna prestazione da parte dell'interessato.

Al fine di assicurare un servizio soddisfacente, le modalità per proporre un reclamo devono essere:

- gratuite;
- illustrate in maniera semplice;
- facili e senza vincoli di orario, anche mediante l'uso di tecniche di comunicazione a distanza;
- agevolate dalla messa a disposizione di modelli prestampati, in cui si utilizza un linguaggio comprensibile (formulato anche in lingue straniere).

Il Gestore deve inoltre garantire:

- tempi brevi e certi di risposta;
- l'affidamento delle pratiche a personale appositamente formato;
- imparzialità nella trattazione;
- la possibilità di intervento di delegati o fiduciari dell'interessato.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto, devono stabilirsi termini brevi e certi del rimborso, le cui modalità devono essere rimesse alla scelta dell'interessato. Inoltre non devono essere precluse azioni giudiziarie. La proposizione del reclamo infondato non deve comportare mai effetti negativi per il proponente. Il Gestore deve rendere note le possibilità di inoltrare i reclami ad Autorità Garanti in sede locale o nazionale.

### **3.13 Modalità di ristoro dell'utenza**

Il ristoro dell'utenza può avvenire in forma specifica o per equivalente. Nella prima ipotesi l'interessato consegue la prestazione oggetto del servizio; nel secondo caso l'interessato ottiene solo un risarcimento monetario equivalente al servizio non goduto. L'articolo 30 della legge 69/2009 ha messo in evidenza le modalità di risarcimento in forma specifica, pretendendo che le Carte dei servizi prevedano, laddove possibile, il ricorso a meccanismi di sostituzione del soggetto inadempiente.

Il ristoro deve avvenire, se possibile, compiendo la prestazione omessa, indicando come si attiva l'intervento sostitutivo per la effettuazione del servizio. Nel caso in cui non sia possibile effettuare la prestazione il Gestore deve prevedere una cifra fissa, in forma monetaria, a titolo di indennizzo, salvo il maggior danno eventualmente dimostrato in sede conciliativa o giudiziale.

Il Gestore deve prevedere tempi di rimborso certi e brevi e non oltre 30 giorni, garantendo il tasso di interessi legale nel caso di inottemperanza ai termini di versamento del rimborso.

### **3.14 Modalità di pagamento, rettifiche di fatturazione**

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 7 giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno 7 giorni prima della scadenza.

Il gestore in ogni caso deve offrire una pluralità di modalità di pagamento: presso i propri sportelli, gli uffici postali, banche convenzionate, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi di pagamento via internet. In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

Per bollette di importo superiore ai 100 Euro, deve essere data all'utente, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi 2 anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi.

Devono essere indicati gli sportelli tra quelli indicati al punto 3.2 presso i quali è assicurata la possibilità di effettuare il pagamento del corrispettivo senza addebito di commissioni. Il Gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui

contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità (ad es. un numero verde dedicato, per email, ecc.) con cui gli utenti possono contattare il gestore.

Agli utenti che negli ultimi 2 anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni.

### **3.15 Clausole vessatorie**

Il Codice del consumo (D.lgs. 206/2005) prevede l'applicabilità dell'Art. 33 al cittadino che non agisce come imprenditore.

Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al gestore di:

- escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale;
- recedere dal contratto senza che all'utente venga attribuita la stessa facoltà;
- modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso;

Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'utente:

- un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito);
- penali esageratamente eccessive e retroattive;
- limiti all'opponibilità di eccezioni;
- in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio).

### **3.16 L'errore economico a danno dell'utente**

Nel caso in cui il gestore abbia percepito dall'utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall'art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell'utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

### **3.17 Deposito cauzionale**

Il Gestore può chiedere all'utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'utente. La domiciliazione bancaria,

postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dal Gestore, sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, il Gestore non chiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto oppure dall'ultimo addebito dei consumi, maggiorato degli interessi legali. Il deposito cauzionale per le utenze domestiche non può superare per ogni unità immobiliare il valore massimo di 200 Euro. Per le utenze non domestiche l'ammontare del deposito può essere commisurato sulla base di specifici criteri, con un importo massimo di 500 Euro. Resta salvo che, qualora le utenze sopra riportate, successivamente all'attivazione del contratto si avvalgano del pagamento delle utenze medesime tramite domiciliazione bancaria o postale o su carta di credito, in tal caso il deposito cauzionale viene restituito con gli interessi maturati.

### **3.18 Fattura, oneri di spedizione**

#### **FATTURA**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione: In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- importo complessivo;
- data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- codice cliente;
- le modalità per contattare il servizio informazioni.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura dei consumi per ciascun servizio, in modo da poter permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

#### **ONERI DI SPEDIZIONE**

Si ricorda inoltre che ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo.

### **3.19 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie**

Il contenzioso con il gestore del servizio pubblico potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie.

La conciliazione si inserisce nel quadro della tutela non giurisdizionale, che deve essere obbligatoriamente prevista dalle Carte dei servizi, secondo quanto disposto dall'articolo 30 della legge 69/2009.

L'utente può avvalersi di sistemi di conciliazione previsti dall'ordinamento oppure istituiti a livello locale. Si consideri inoltre che la rinnovata disciplina dell'attribuzione delle spese in sede giudiziale (ex art. 91 codice di procedura civile) dovrebbe portare a una maggiore effettività delle procedure non giurisdizionali.

Le modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie devono essere adeguatamente pubblicizzate e spiegate con linguaggio comprensibile. Devono essere illustrate le diverse possibilità di conciliazione, mettendo a disposizione l'elenco dei conciliatori e tutta la documentazione sulla conciliazione. Il gestore deve inoltre chiarire gli eventuali costi a carico dell'interessato, deve illustrare la class action. Occorre indicare l'autorità giudiziaria competente, l'eventuale termine di decadenza o di prescrizione, precisando se l'interessato può difendersi in proprio. Deve essere segnalata la generale competenza in sede non contenziosa del Giudice di Pace.

## **Sezione IV - Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di pulizia del suolo**

La carta dei servizi individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio (All. 8). I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso ARO BA/1, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

### **4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione**

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto. Il Gestore 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. Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive. 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.

#### **4.1.1 Servizio di emergenza**

Qualora, per i motivi esposti al punto 4.1, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 / 2 ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

#### **4.1.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Vengono indicate dal Gestore, con un periodo di tempo non inferiore a 2 giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni

dell'erogazione del servizio.

#### **4.1.3 Durata delle sospensioni programmate**

Il Gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 72 / 3 ore/giorni.

#### **4.1.4 Pronto intervento**

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e delle 24h.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto.

Infine, il Gestore assicura lo svuotamento dei contenitori entro 36 h dalla richiesta.

#### **4.1.5 Dati sulla Customer Satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti**

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 2 anni successivi a quello della registrazione.

Il Gestore fornisce i dati ad ARO BA/1 con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti dal contratto di servizio (All. 8).

Il Gestore è tenuto a collaborare come previsto dalla legge alle indagini di customer satisfaction al fine conoscere la valutazione degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, ARO BA/1 e le associazioni dei consumatori:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno

precedente),

- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standards indicati nel contratto di servizio.

#### **4.1.6 Ulteriori impegni del gestore**

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

#### **4.1.7 Tabella riassuntiva**

Il Gestore, in allegato alla Carta dei Servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi.

#### **4.2 Modalità del servizio di raccolta dei rifiuti residui**

La raccolta del secco residuo avviene mediante servizio porta a porta (domiciliare) con sacchi e/o contenitori dotati di transponder, ai fini dell'applicazione della tariffa puntuale.

Il gestore dovrà organizzare il servizio di raccolta del rifiuto residuo personalizzato mediante conferimento dei RU in sacchetti semitrasparenti per le utenze domestiche ubicate in numeri civici che contano meno di 6-7 famiglie e bidoni carrellati di volume medio-piccolo (120 – 240- 360) per le utenze di dimensioni maggiori. Va comunque sempre previsto l'utilizzo di sacchi semitrasparenti per il conferimento anche quando si utilizzano bidoni condominiali carrellabili di capacità volumetrica variabile a seconda della caratteristica abitativa dell'utenza.

I contenitori rigidi forniti all'utenza dal gestore del servizio dovranno essere dotati di un numero di matricola mediante codice a barre e/o transponder, identificativo per utenze, la cui inizializzazione è a carico del gestore del servizio. Spetta quindi al gestore del servizio:

- gestire la fase di inizializzazione dei transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;



- gestire il flusso dati;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti/transponder.

I dati dovranno essere trasmessi all'ARO Bari 1 ed ai rispettivi Comuni in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica dello stesso e pertanto gestore del servizio dovrà mettere a disposizione del Comune gratuitamente un tecnico informatico che collabori, nelle fasi iniziali della gestione dati, a rendere compatibili ed utilizzabili i dati trasmessi dal gestore del servizio stessa.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana sarà di un passaggio a settimana. Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche il gestore deve garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio. Al fine di minimizzare la probabilità di smaltimenti impropri, il gestore non dovrà adottare sistemi di raccolta stradali in aree industriali ovvero in aree con diffusa presenza di attività artigianali/industriali. La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con sacchetti semitrasparenti e/o contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio grigio.

#### ***4.2.1 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori***

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente. Il Gestore assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 2 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

#### ***4.2.2 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato***

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.

#### ***4.2.3 Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro***

Il Gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali. In particolare il Gestore assicura entro 1 / 4 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro 24

ore dalla segnalazione.

### **4.3 Modalità del servizio di raccolta differenziata**

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative dirette a favorire il recupero di materiali (riciclo) ed energia; il piano di gestione delle raccolte differenziate deve essere chiaramente esplicitato e presentato ai cittadini ogni anno e deve garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.

La frequenza di raccolta deve essere corrispondente agli standard definiti nell'All. 8.

#### **4.3.1 Raccolte differenziate**

Il Gestore 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, come ad esempio:

- umido (frazione organica putrescibile);
- verde e ramaglie;
- carta e cartone;
- vetro;
- multimateriale (plastica e lattine);
- rifiuti ingombranti;
- rifiuti urbani pericolosi;
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- altre raccolte differenziate (tessili, oli vegetali e minerali esausti);
- inerti da piccole riparazioni domestiche.

Vengono elencate le frazioni merceologiche di rifiuti urbani (con relative diciture) e i relativi sistemi di raccolta, ad esempio:

- porta a porta mediante sacchi o contenitori;
- campane e cassonetti collocati sul suolo pubblico;
- centri di raccolta;
- altri sistemi di raccolta;

Il gestore fornisce:

- per ciascuna frazione merceologica una descrizione sintetica delle modalità e della frequenza dello svolgimento della raccolta, eventualmente diversificata a seconda della stagionalità, nel rispetto comunque di quanto stabilito nel Contratto di Servizio;

- le caratteristiche dei contenitori e/o dei sacchi (tipologia, colore, ecc.) per la raccolta domiciliare, la loro collocazione e/o le modalità per il loro reperimento;
- la densità media di distribuzione dei contenitori stradali in rapporto ai residenti serviti;
- la frequenza minima del lavaggio dei contenitori;
- la distanza massima delle utenze dai contenitori distinguendo tra aree urbane intensive e commerciali, aree urbane non intensive e artigianali e le altre aree servite.

#### **4.3.2 Raccolta dell'umido (frazione organica putrescibile)**

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

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

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare o di prossimità.

L'organizzazione delle raccolte verrà espletata quindi con:

- "mastelli antirandagismo" da 25-35 litri, nelle zone a tipologia residenziale con villette e per le strutture condominiali o di corte sino a 4 famiglie per civico;
- bidoni da 120-240 litri (eventualmente dotati di pedaliera alza coperchio) per strutture condominiali con più di 6 famiglie per civico.

I mastelli antirandagismo e/o i bidoni verranno esposti nei giorni di raccolta a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. Per i bidoni condominiali potrà eventualmente non essere necessario l'esposizione nei giorni di raccolta se verrà concordato con il gestore un luogo interno al cortile condominiale di facile accessibilità da parte degli operatori addetti alla raccolta.

I mastelli dovranno essere del tipo impilabile per poter posizionare i mastelli delle varie frazioni uno sopra l'altro in casa, nel garage o sul balcone limitando così l'ingombro a terra. L'impilabilità dei mastelli ottimizza anche la fase di esposizione esterna per facilitare il posizionamento lungo i fianchi delle abitazioni o nelle rientranze senza perdita di spazio o intralcio per i pedoni.

La separazione della frazione umida presso le utenze domestiche richiede inoltre la:

- distribuzione a tutte le famiglie di sacchetti e relativi biopattumiere sottolavello areate di capienza ridotta (circa 10-12 lt.) che agevolino il contenimento e la traspirazione di un materiale ad elevata fermentescibilità e ricco di acqua ed impediscano, per quanto possibile, la creazione di odori dovuta alla fermentazione del materiale in assenza d'aria;
- l'adozione di frequenze di raccolta di 3 volte/settimana per le utenze domestiche e di frequenze più elevate (fino a 6/7 passaggi a settimana) per le utenze non domestiche che ne avessero la necessità.

La raccolta presso le grandi utenze (mense, ristoranti, bar ecc.) deve essere attuata con l'impiego di uno o più contenitori dedicati (tipicamente bidoni carrellati da 120 - 240 litri con pedaliera alza coperchi per rispettare le norme HAACP) per i ristoranti e alberghi eventualmente dotati di coperchi dotati di appositi filtri antiodore nel caso in cui tali contenitori dovessero essere riposti in locali chiusi: Per prevenire l'imbrattamento dei bidoni carrellabili per la raccolta presso le grandi utenze a cui non verranno forniti sacchetti compostabili il gestore potrà prevedere l'utilizzo di fodere in materiale compostabile.

Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della FORSU, il cui recupero viene effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze, in coerenza all'art. 11 comma 3 lett. f) della L.R. 24/2012.

La raccolta separata dei rifiuti organici viene effettuata preferibilmente e prioritariamente con contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore marrone.

L'igienizzazione dei contenitori deve essere effettuata con una frequenza minima, adeguata anch'essa alla stagionalità, pari a 1 volta/mese da ottobre ad aprile, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 3 volte/mese in luglio e agosto. Il lavaggio esterno dei contenitori viene garantito almeno 2 volte all'anno.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio marrone.

#### **4.3.3 Raccolta del verde e delle ramaglie**

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.

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare a pagamento con calendario prestabilito o su chiamata, o conferimento dell'utente presso i Centri di

Raccolta. Il Gestore individua le modalità di raccolta per le diverse zone servite. Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 2 giorni dalla richiesta.

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 3 giorni feriali dalla richiesta.

Il lavaggio interno dei contenitori stradali viene garantito almeno 2 volte all'anno e quello esterno almeno 1 volta all'anno.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio verde chiaro.

#### **4.3.4 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 conferiti puliti cioè non contaminati da sostanze organiche elencati di seguito: giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze se non sporchi, 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 carta o 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, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, blister, 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 detergenti o altre sostanze chimiche, etc.]

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana o conferimento diretto degli utenti presso i CCR.

Le utenze con 1-4 famiglie dovrebbero essere dotate di mastelli antirandigismo di polipropilene riutilizzabili da 30-50 litri di capienza appositamente distribuiti. Nei condomini con più di 4 famiglie si dovrebbero distribuire dei bidoni carrellabili (120-360 litri a seconda del numero di famiglie servite). Non dovrebbero essere utilizzati sacchi a perdere in polietilene, non conformi alla tipologia del materiale, ed il materiale dovrà essere conferito esclusivamente negli appositi mastelli e/o bidoni

condominiali.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana sarà di un passaggio a settimana. La raccolta del cartone da utenze commerciali sarà domiciliare con una frequenza minima di tre passaggi a settimana. Sarà effettuata utilizzando appositi roller in cui le utenze commerciali avranno cura di piegare le scatole di cartone.

Per le utenze non domestiche il gestore deve organizzare una raccolta specifica degli imballaggi in cartone presso le grandi utenze produttrici.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio azzurro o bianco.

#### **4.3.5 Raccolta del vetro**

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

Gli imballaggi in vetro che possono essere conferite sono i seguenti: bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote.

I materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta sono i seguenti: vetro retinato, vetro opale (bocchette di profumo), ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante raccolte domiciliari e/o contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (come ad esempio enti pubblici, caserme, ospedali) oppure con raccolta porta a porta per particolari utenze specifiche, ad es. bar e ristoranti, oppure mediante conferimento in Centri di Raccolta (vetri di grande dimensione).

La raccolta domiciliare dovrà essere effettuata dal gestore con la dotazione ad ogni famiglia di mastelli antirandagismo o, presso i condomini, di un bidone da 120/240/360 litri (da scegliere in base al numero di famiglie servite) da fornire in comodato d'uso gratuito. L'utenza dovrà depositare il vetro dentro i contenitori rigidi di varia volumetria forniti dal gestore del servizio, posizionati presso l'ingresso della propria attività su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nel giorno e nelle fasce orarie prefissate e compatibili con l'espletamento del servizio di raccolta.

La frequenza minima di raccolta dalle campane stradali in area urbana sarà di un passaggio ogni quindici giorni. Nella fase transitoria tutte le possibili tipologie di contenitori stradali (campane/cassonetti/bidoni) devono essere svuotate periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento. Il lavaggio

interno ed esterno delle campane deve essere effettuato dal gestore almeno 2 volte all'anno.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio blu o verde scuro.

#### **4.3.6 Raccolta multimateriale plastica/lattine**

Per la frazione multimateriale degli imballaggi in plastica e lattine 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: bottiglie per bevande; PE, polietilene: 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 (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

I metalli e le lattine che possono essere conferiti sono le seguenti: alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari...) lamierino in acciaio (per prodotti alimentari etc...).

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta degli imballaggi in plastica e delle lattine mediante un servizio domiciliare e/o di prossimità in area urbana oppure conferimento diretto degli utenti presso i CCR.

Alle utenze saranno distribuiti a cura del gestore del servizio dei sacchi semitrasparenti da 110 litri (52 pezzi per famiglia) per il conferimento o in bidoni di varia volumetria nei condomini con più di 12 famiglie. L'utenza dovrà depositare gli imballaggi in plastica, acciaio ed alluminio dentro le buste semitrasparenti gialle posizionate 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 e compatibili con l'espletamento del servizio di raccolta. L'utenza dovrà essere sensibilizzata ad operare una pressatura delle bottiglie e degli imballaggi in plastica in modo che l'ingombro sia minimizzato. L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento. Qualora il contenuto fosse difforme da quello stabilito dall'ARO, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una comunicazione, eventualmente in formato adesivo, recante le motivazioni della mancata raccolta.

Ai condomini con meno di 12 famiglie che ne faranno esplicita richiesta e che dimostreranno di avere uno spazio opportuno, il gestore potrà distribuire bidoni carrellabili da 360 litri o cassonetti da 660 litri. Nel caso in cui non vi siano spazi a disposizione per l'installazione dei contenitori per la plastica i cittadini potranno posizionare i sacchetti ben chiusi di fianco ai bidoni delle altre frazioni poco prima dell'orario di raccolta.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana sarà di una volta a

settimana.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con sacchetti semitrasparenti e/o contenitori a svuotamento riutilizzabili di colore o con coperchio giallo.

#### **4.3.7 Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati a livello di marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta. Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi;
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso il Centro di Raccolta.

#### **4.3.8 Raccolta rifiuti urbani pericolosi**

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori C/T/F/X (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 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;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi;

Il conferimento dei RAEE viene effettuato dal gestore prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento solo nei CCR.

Oltre al conferimento presso i Centri di Raccolta, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) il Gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 4 giorni dalla richiesta.

Il lavaggio interno ed esterno dei contenitori viene garantito dal gestore almeno 1 volta all'anno.



#### **4.3.9 Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche**

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche mediante conferimento ai Centri di Raccolta di quantitativi non superiori a 200 Kg/anno per unità immobiliare.

#### **4.3.10 Livelli minimi dei servizi**

Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente attuale e/ futura. Il gestore si impegna inoltre ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi laddove questo sia possibile a parità di costi a carico dei Comuni.

#### **4.3.11 Materiali da riciclo e materiali da recupero**

Il Gestore comunica periodicamente i valori di qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi, e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Il gestore inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

#### **4.3.12 Centri Comunali 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 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 su chiamata (es. RAEE e Ingombranti) che comportano tempi di attesa che l'utente preferisce evitare. Il gestore si impegna a realizzare, sulla base di un piano tecnico economico concordato con ogni singola amministrazione comunale, le seguenti opere civili ed impianti:

- verde ornamentale lungo la recinzione esistente utilizzando prioritariamente il terreno derivante dalla realizzazione del piazzale di deposito dei cassoni scarrabili;
- viabilità veicolare e pedonale di larghezza di almeno tre metri dedicato all'utenza di accesso ai punti di carico e scarico da realizzarsi in elevazione rispetto alla piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto);
- Piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in

- asfalto) ed altri contenitori per lo stoccaggio di rifiuti prevalentemente di tipo non pericoloso;
- Tettoia e pavimentazione in cemento per il posizionamento al coperto dalle intemperie dei contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi diversi dai RAEE;
- Posizionamento del prefabbricato ad uso ufficio e allacciamento alle reti tecnologiche (elettricità, telefono, ecc..) ed igienico sanitarie (idrico, fognarie);
- Impianto di trattamento acque meteoriche e di prevenzione incendi laddove la previsione di quantitativi di rifiuti in deposito superiori alle soglie previste per legge;
- Impianto di illuminazione esterna;
- Eventuale impianto di videosorveglianza delle aree esterne ed interne del CCR quale deterrente rispetto a furti di materiali conferito o ad episodi di abbandono di rifiuti all'esterno del CCR;
- Segnaletica stradale orizzontale e verticale e cartellonisti recante le norme di accesso al sito.

Ogni Comune dell'ARO sarà dotato di almeno un Centro Comunale di Raccolta

Il Gestore i dovrà garantire almeno 20 ore di apertura settimanale in tutte le giornate non festive.

Ai fini di un corretto monitoraggio dei flussi conferiti e soprattutto incentivare gli utenti ad utilizzare il CCR per il conferimento differenziata di alcune frazioni recuperabili e/o pericolose, il gestore predispone, in accordo con l'ARO Bari 1 e le amministrazioni comunali, strumenti e criteri incentivanti (ad es. sconti sulla tariffa) per riconoscere tale impegno presso i Centri di Raccolta.

Il gestore si impegna inoltre a promuovere presso i CCR il coinvolgimento di associazioni di volontariato e forme di aggregazione sociale quali parchi giochi o strutture che si possono adibire a centri di educazione ambientale.

#### **4.3.13 Centri del riuso**

Il gestore potrà affiancare alla gestione dei CCR anche dei mercatini dell'usato e/o dei centri per la promozione del riuso e riparazione dei materiale la cui gestione potrà essere affidata ad Associazioni di volontariato e/o cooperative sociali che si possono occupare della gestione ed animazione di tali centri. In questo modo si intende massimizzare le sinergia tra i CCR ed i centri del riuso e valorizzare ulteriormente la funzione culturale, educativa ed aggregativa degli stessi.

Le associazioni di volontariato si potranno occupare di compiti non prettamente inerenti la raccolta quali:

- informazione e sensibilizzazione delle utenze
- organizzazione di visite per le scolaresche;
- altre attività del centro (smontaggio e riparazione elettrodomestici, distribuzione sacchetti);
- gestione di un mercatino dell'usato e degli oggetti riparati.

L'obiettivo che l'ARO Bari 1 si pone con la realizzazione di mercatini dell'usato è di aumentare il significato "sociale" di tali strutture ponendo soprattutto l'attenzione sulle possibili forme di riutilizzo e valorizzazione degli oggetti, forme preferibili rispetto alla loro trasformazioni in materie prime secondarie o, peggio ancora, in rifiuti. Con la collaborazione esterna per la gestione di un mercatino dell'usato o di altre attività non prettamente inerenti la raccolta (smontaggio elettrodomestici ad esempio) si ottiene l'ulteriore vantaggio di avere minori costi di gestione e di smaltimento dei CCR.

#### **4.3.14 Raccolta dati e tracciatura dei conferimenti a riciclo**

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato e ne comunica i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti e le modalità con cui si è svolto il servizio, riclassificati per area di raccolta. Il Gestore si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrarne in ogni momento la destinazione; provvede a periodica relazione attestante la destinazione anche attraverso specifiche procedure di certificazione.

#### **4.3.15 Crisi impiantistica**

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'ARO BA/1, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

### **4.4 Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali**

Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio. I principi di base del sistema devono basarsi su:

- chiara individuazione delle esigenze del territorio attraverso le quali giungere a scelte condivise, al fine di assicurare che la comunità riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze;
- garanzia dell'effettuazione del controllo tramite strumenti e parametri misurabili e confrontabili;
- garanzia della divulgazione delle informazioni sui servizi erogati e sui risultati del monitoraggio e controllo.

Le scelte specifiche territoriali devono partire da alcuni principi fondamentali:

- gli standard di spazzamento e pulizia, la scelta del numero di cestini stradali devono essere basati sul tipo di utilizzo delle aree;

- il territorio deve essere suddiviso in zone connesse all'utilizzo e al volume di traffico;
- la zonizzazione e i livelli devono essere condivisi e concertati.

Il gestore provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale che mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Il servizio deve essere organizzato, nel rispetto degli standard definiti nell'Allegato 8, sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore deve indicare le frequenze di pulizia del suolo sulla base delle caratteristiche del territorio:

- aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse) da 4 a 7 volte alla settimana sia manuale che meccanizzato;
- aree urbane intensive e commerciali da 3 a 5 alla settimana manuale e da 1 a 3 volte alla settimana meccanizzato;
- aree urbane non intensive e artigianali da 1 a 3 alla settimana manuale e da 1 a 2 volte alla settimana meccanizzato.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

#### **4.4.1 Spazzamento meccanizzato**

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti. Le aree interessate allo spazzamento meccanizzato e le relative frequenze di intervento devono corrispondere con quelle definite nell'Allegato 6 del contratto di servizio. Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento meccanizzato. Il Gestore si impegna ad indicare le modalità ed il cronogramma settimanale degli interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale con un preavviso minimo di tre giorni.

#### **4.4.2 Spazzamento manuale**

Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi

meccanici e viene svolto con specifico programma definito dal gestore. È inoltre previsto un servizio di minima in modo da garantire interventi di mantenimento o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Rientrano nell'attività lo svuotamento dei cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe (raccolta particolare da parte di squadre appositamente specializzate) e rifiuti abbandonati.