



COMUNE DI  
**TARANTO**



REV. 02 del 31\_07\_2021

---

Sede Legale Piazza Sandro Pertini, 4 - 74128 Taranto - C.F. - P.I.n° Iscrizione del Registro delle Imprese di Taranto 00170540786 - R.E.A. n° 109871 Capitale Sociale Interamente versato €29.781.335,00

## Sommario

⌘ Premessa .....	4
⌘ Presentazione aziendale.....	5
CARTA DEI SERVIZI.....	6
1    Cos'è la Carta dei Servizi .....	6
2    Dove trovarla.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	7
3    Eguaglianza e imparzialità dei servizi .....	7
4    Rispetto delle normative .....	7
5    Continuità .....	7
6    Cortesìa .....	7
7    Efficacia ed efficienza .....	7
8    Tutela dell'ambiente .....	8
9    Continuità e regolarità del servizio .....	8
10   L'attività della Società AMIU S.p.A. ....	8
⌘ Raccolta porta a porta .....	10
] Calendari settimanali di raccolta.....	10
⌘ Servizio di raccolta stradale ingegnerizzata (ECP – Engineered Collection Points).....	11
] Calendari settimanali di raccolta stradale.....	11
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA NEL COMUNE DI TARANTO.....	11
11   Descrizione dei servizi nel Comune di Taranto - Raccolta rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata, spazzamento meccanizzato e manuale, altri servizi complementari di igiene e decoro urbano 11	
Altri servizi.....	11
] Divani, poltrone, sedie, materassi, beni durevoli in genere ecc. ecc.; .....	11
⌘ Raccolta rifiuti urbani pericolosi (RUP).....	12
⌘ Farmaci scaduti .....	13
⌘ RAEE e piccoli RAEE.....	14
⌘ Piccoli RAEE.....	15
⌘ Lampadine usate .....	15
⌘ Raccolta del verde pubblico e pulizia giardini .....	15
⌘ Rimozione discariche abusive.....	16
⌘ Raccolta vestiti usati .....	17



∞ Spazzamento .....	17
□ Spazzamento manuale.....	19
□ Spazzamento meccanizzato.....	20
] Pulizia aree mercatali.....	20
] Pulizia aree per grandi eventi .....	20
] Gestione centri di raccolta .....	20
] Raccolta giornaliera presso i mercati rionali .....	20
] Trasporti.....	20
] Impianti di smaltimento finale – Distanze da percorrere .....	21
Sito web ed intranet .....	22
∞ Numero verde.....	23
PROCEDURE DI TUTELA .....	24
12    La procedura del reclamo .....	24
• telefonicamente; .....	24
• per iscritto a mezzo di fax, posta elettronica(allamail:.....) .....	24
• posta tradizionale dopo aver compilato l'apposito modulo reclami scaricabile dal sito in pdf ) .....	24
13    La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente .....	24
14    Aggiornamento della carta del Servizio .....	24
15    Risposte a richieste e a reclami .....	24
• Tempo max di risposta = 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, ridefinisca i termini del problema. ....	24
16    Informazioni al Cliente .....	25
• Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.; .....	25
17    Deroghe.....	25
18    Validità della carta .....	25
19    Contatti .....	25

### 3 Premessa

---

*La Carta del Servizio di Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino, redatto dalla Società AMIU S.P.A.. La Carta del Servizio di Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Taranto, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali, che la Società affidataria del servizio Integrato RSU si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente, anche in considerazione della necessità di migliorare le performance di raccolta differenziata e incrementare la riduzione costante dei rifiuti prodotti.*

*Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dalla AMIU S.P.A. in attesa dell'aggiornamento periodico della Carta del Servizio, con le relative modalità di indennizzo automatico, ove previsto.*

*La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono tra i primari obiettivi che si pone l'azienda nella gestione dei servizi di igiene ambientale.*

*In questo contesto si inserisce la "Carta dei Servizi", che rappresenta una occasione di incontro tra il soggetto che fornisce i servizi pubblici ed i propri utenti, con la certezza di voler aumentare il coinvolgimento e la partecipazione delle utenze (domestiche e non) e di accrescere la loro capacità di valutazione delle caratteristiche e prestazioni dei servizi erogati.*

*La Carta dei Servizi è il punto di partenza per migliorare i servizi pubblici ed incrementare con autocritica il "gradimento" collettivo degli stessi, oltretutto essere un importante strumento di:*

- *Informazione: per comunicare ai cittadini utenti le peculiarità del servizio svolto, gli obiettivi aziendali, le modalità di esecuzione dei servizi;*
- *Gestione: importante strumento di responsabilizzazione per tutti gli operatori coinvolti, a vario titolo, nel servizio pubblico, indirizzandoli verso il raggiungimento di elevati livelli quantitativi e qualitativi;*
- *Confronto: è elemento di confronto con l'utenza cittadina e la stazione appaltante, per verificare i risultati attesi e conseguiti.*

*La Carta dei Servizi contempla al suo interno:*

1. *i principi fondamentali ai quali la società AMIU S.P.A. si ispira per l'erogazione dei servizi pubblici (sulla base della Direttiva della Presidenza del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")*
2. *la descrizione dei servizi erogati e gli standard di qualità da rispettare;*



### ***5 Presentazione aziendale***

---

L'azienda oggi nota come AMIU S.p.A. Taranto è stata costituita nel 1974, con il nome di AMNU. In più di 40 anni di attività, subendo notevoli cambiamenti nell'assetto organizzativo e societario, l'azienda ha fornito innumerevoli servizi alla città.

Dopo il cambio di nome, infatti, nel 1995 l'AMIU è diventata "azienda speciale" e il 16 settembre 2005, con la delibera n. 80, il Consiglio Comunale di Taranto ha deliberato la sua trasformazione in società per azioni, il cui capitale è interamente detenuto dal Comune di Taranto, che esercita su di essa il cosiddetto "controllo analogo".

AMIU S.p.A. Taranto, grazie al lavoro di circa 500 dipendenti, opera nel settore dei servizi pubblici locali, e in particolare in quello della gestione del ciclo dei rifiuti, a servizio di una popolazione di poco superiore ai 200mila abitanti. La sede direzionale, amministrativa e legale si trova a Taranto, nel quartiere Paolo VI, in piazza Pertini 4.

Oggi l'azienda copre tutti i servizi legati alla gestione del ciclo dei rifiuti e dell'ambiente: dalla pulizia strade alla raccolta differenziata, dal trattamento rifiuti alle bonifiche, sino alla gestione di riciclo e smaltimento finale.

## CARTA DEI SERVIZI

### 1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito alle utenze cittadine. La Carta dei Servizi è rivolta a tutte le utenze (domestiche e non) del Comune di Taranto, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi al processo di miglioramento della qualità del servizio pubblico di igiene urbana.

La società AMIU. S.p.A. si impegna ad erogare e gestire il servizio di igiene urbana nel Comune di Taranto in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi di igiene urbana.

La Carta dei Servizi si riferisce alla gestione dei rifiuti urbani, come disciplinati nel contratto di appalto e relativi allegati, tra il Comune di Taranto e la ditta appaltatrice AMIU, e si riferisce alle attività di igiene e pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero ed allo smaltimento.

Nel documento gli utenti trovano informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per conoscere il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire anche con l'azienda appaltatrice, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Eventuali diversi livelli di qualità di erogazione delle prestazioni e dei servizi, nonché degli obiettivi da ottenere, come successivamente definiti dagli organi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno recepiti dalla Carta dei Servizi nei successivi aggiornamenti periodici.

### 2 Dove trovarla

La Carta dei Servizi può essere consultata on – line sul sito dell'AMIU S.p.A. oppure sul sito del Comune di Taranto.

AMIU Taranto S.p.A. (Azienda Multiservizi e Igiene Urbana S.p.A.), Sede Legale Piazza Sandro Pertini , n. 4 –74123 Taranto- C.F. – P.I. n° Iscrizione del Registro delle Imprese di Taranto 00170540736 - R.E.A. n° 109871

Sede amministrativa: Piazza Sandro Pertini, 4 (Quartiere Paolo VI) – 74123 TARANTO

Punti di contatto: AMIU Taranto S.p.A. — Piazza Sandro Pertini, 4 (Quartiere Paolo VI) – 74123 TARANTO - Italia Telefono centralino: +39 0992219741

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'amministrazione: <https://www.amiutaranto.it>

In alternativa, i cittadini utenti possono prendere visione del documento anche presso gli uffici comunali di Taranto – settore Ambiente, e presso gli uffici aziendali della società AMIU.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

### 3 Eguaglianza e imparzialità dei servizi

La AMIU S.p.A. garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la Società e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza. AMIU S.p.A. si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

### 4 Rispetto delle normative

La Società AMIU S.p.A. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. La Società è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente, sempre con il supporto dell'amministrazione comunale di Taranto, che obbligatoriamente deve prima approvare i progetti esecutivi di servizio da adottare, e dei cittadini.

### 5 Continuità

La Società AMIU S.p.A. fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà della Società, che si impegna, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione del servizio.

### 6 Cortesia

La Società AMIU S.p.A. si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale della Società è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. Il personale della AMIU S.p.A. in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.

### 7 Efficacia ed efficienza

La Società AMIU S.p.A. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e

organizzative, di concerto con i programmi approvati e resi esecutivi dall'amministrazione comunale di Taranto.

## 8 Tutela dell'ambiente

La Società AMIU S.p.A. si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

## 9 Continuità e regolarità del servizio

La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate. Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Vigilatori nonché la presenza costante degli stessi Responsabili sul territorio addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche impreviste.

## 10 L'attività della Società AMIU S.p.A.

Le principali attività svolte dalla Società nel campo dell'igiene ambientale sono le seguenti:

- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata frazioni riciclabili;
- raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi;
- spazzamento stradale;
- svuotamento cestini stradali;
- lavaggio e disinfezione cassonetti;
- raccolta materiali ingombranti;
- derattizzazione e disinfestazione;

attività complementari all'igiene urbana a pagamento ai sensi dell'art. 6 della carta dei servizi e cioè:

- abbandoni incontrollati e discariche abusive;
- pulizia caditoie;
- scerbamento e sterramento;
- manutenzione del verde pubblico e altri servizi ambientali;
- ampliamento dei servizi esistenti e servizi occasionali (manifestazioni culturali, feste, sagre, pulizia mercatini, fiere autorizzate);
- eventuali turni domenicali integrativi ai servizi di istituto



**SERVIZI DI IGIENE URBANA DA ESPLETARE**

- raccolta e trasporto della frazione organica biodegradabile;
- compostaggio domestico per la frazione organica derivante da aree extraurbane;
- raccolta e trasporto carta;
- raccolta e trasporto cartone (modalità selettiva per le utenze non domestiche);
- raccolta e trasporto multimateriale (plastica e metalli);
- raccolta e trasporto vetro;
- raccolta e trasporto della frazione non riciclabile;
- raccolta e trasporto di frazioni secondarie (ingombranti, RAEE, sfalci, altro);
- raccolta e trasporto R.U.P. (farmaci scaduti, pile esauste e piccole batterie, Te/oF);
- trasporto altre frazioni stoccate nel centro comunale di raccolta (inerti, altri metalli);
- gestione Centro Comunale di Raccolta
- spazzamento manuale e servizi accessori\**
- interventi in occasione di mercati, fiere, feste e manifestazioni
- lavaggio dei contenitori
- pulizia programmata di griglie nel territorio esterno dell'abitato*
- sgombero neve
- pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati su suolo pubblico)
- vigilanza e controllo
- campagna di comunicazione e sensibilizzazione
- servizi amministrativi e tecnici (sede operativa)



## 5 Raccolta porta a porta

### ] Frequenza del servizio

Il servizio di raccolta porta-a-porta è articolato secondo le frequenze seguenti:

FREQUENZE DI RACCOLTA SETTIMANALI		
Tipologia del rifiuto	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Rifiuto indifferenziato	2/7	2/7
Frazione organica	3/7	3/7
Misto (Plastica carta lattine/metalli)	1/7	1/7
Vetro	1/15	1/15
Imballaggi Carta cartone UC	2/7	2/7
Completamento Organico UC	0	1/7

### ] Calendari settimanali di raccolta

*In considerazione della posizione geografica di Taranto, delle presenze di importanti spiagge e litorali quali ad esempio Marina di Taranto e Lido Azzurro dove si presuppone un consistente incremento di presenze nei mesi estivi rispetto a quelli invernali, si ritiene necessario porre l'attenzione al soggetto gestore, di intensificare le frequenze di raccolta nel periodo 1° giugno al 30 settembre differenziandole da quelle autunno/inverno.*

I giorni attribuiti per il ritiro dei materiali seguono **le necessità delle zone** e sarà compito del soggetto gestore renderli operativi secondo le reali esigenze per una corretta esecuzione del servizio di ritiro.

Le frequenze saranno debitamente incrementate secondo le effettive necessità che il soggetto gestore riterrà più opportuno redigendo, qualora necessario, due apposite tabelle con indicate le frequenze di Raccolta settimanale – **Periodo estivo 1° giugno – 30 settembre** e una seconda **Periodo 1° ottobre – 31 maggio**.

ECCALENDARIO DI RACCOLTA						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
Utenze Domestiche	<b>Organico</b>	Indiffer	<b>Organico</b> <b>Vetro</b>	<b>Misto</b>	Indiffer	<b>Organico</b>
Utenze Commerciali	<b>Organico</b>	Indiffer	<b>Organico</b> <b>Vetro</b>	<b>Misto</b>	Indiffer	<b>Organico</b>
Imballaggi UC	<b>Una volta alla settimana</b> (frequenza minima)					
Completamento	<b>Una volta alla settimana</b> (frequenza minima)					

Organico	
----------	--

### 3 Servizio di raccolta stradale ingegnerizzata (ECP – Engineered Collection Points)

Lo studio sulla riorganizzazione della raccolta dei rifiuti urbani nel Comune di Taranto, prevede, per la Circoscrizione 3 Città Vecchia – Borgo, il passaggio ad un modello di raccolta dei rifiuti denominato **raccolta stradale ingegnerizzata**: una tipologia di raccolta controllata, in grado di fornire risultati performanti equivalenti a quelle del sistema porta-a-porta ma con costi di gestione ridotti.

#### ] Calendari settimanali di raccolta stradale

A differenza del metodo porta-a-porta, nel caso di raccolta stradale ingegnerizzata il conferimento del rifiuto da parte dei cittadini autorizzati può avvenire in qualunque momento.

Lo svuotamento dei contenitori avverrà preferibilmente durante un turno notturno secondo il seguente calendario:

ECO CALENDARIO DI RACCOLTA						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>Circ. 3</b>	<b>Organico</b>	Indiffer	<b>Organico</b>	<b>Misto Vetro</b>	Indiffer	<b>Organico</b>

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA NEL COMUNE DI TARANTO

### 11 Descrizione dei servizi nel Comune di Taranto - Raccolta rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata, spazzamento meccanizzato e manuale, altri servizi complementari di igiene e decoro urbano

#### Altri servizi

##### ] Raccolta domiciliare a chiamata

Sarà potenziato e riorganizzato il servizio già in essere relativo alla raccolta domiciliare a chiamata che riguarderà il ritiro di materiali ingombranti che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riferisce a:

##### ] Divani, poltrone, sedie, materassi, beni durevoli in genere ecc. ecc.;

Il servizio prevede il potenziamento dell'attuale numero verde, gestito dal soggetto gestore, attraverso cui gli utenti potranno segnalare la loro esigenza di conferire i rifiuti ingombranti, nei tempi e nei modi indicati dal soggetto gestore, specificandone numero e tipologia.

Il numero verde potrà essere utilizzato anche per l'esecuzione di altri servizi come sarà dettagliatamente scritto nel programma di comunicazione all'utenza.

Tale servizio è attivato, per le sole utenze domestiche, su richiesta telefonica dei cittadini tramite il numero verde. L'utilizzo del servizio a chiamata potrà essere effettuato in maniera gratuita dagli utenti residenti nel Comune di Taranto in regola con il pagamento della TARI, fino ad un numero limitato di n.5 "pezzi" da ritirare. Oltre tale numero il servizio di raccolta dei materiali ingombranti, sarà sempre gratuito per quegli utenti che conferiranno i materiali direttamente presso i due centri di raccolta siti rispettivamente in Via De Gasperi ed in via Federico II°.

I tempi di intervento non dovranno essere superiori alle 48 ore dalla chiamata ed il servizio sarà espletato con un apposito mezzo fornito di un cassone attrezzato con sponda ribaltabile e pedana di carico posteriore del quale, qui di seguito, riportiamo alcune immagini puramente indicative:



### 3 *Raccolta rifiuti urbani pericolosi (RUP)*

#### ] **Pile esauste**

Il 7 luglio 2016 è stato sottoscritto il nuovo Accordo di Programma Anci-CDCNPA, previsto dal D.Lgs. 188/2008 e s.m.i., per il triennio 2016-2019, al fine di assicurare ai cittadini una gestione migliore di pile e accumulatori, giunti a fine vita. L'accordo prevede che i Sistemi Collettivi e Individuali, coordinati dal CDCNPA, assicurino il ritiro dei rifiuti di pile e accumulatori presso i Centri di Raccolta. L'Anci si è impegnata a promuovere la realizzazione da parte dei Comuni di adeguati modelli di raccolta differenziata di pile e accumulatori, secondo criteri che privilegino l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del servizio.

Nel caso specifico si invita il comune di Taranto e per esso il soggetto gestore a sottoscrivere la convenzione con il CDCNPA.

Nella raccolta delle pile esauste il pericolo maggiore è rappresentato dalla presenza di mercurio che, accumulandosi nei tessuti degli organismi viventi, attraverso la catena alimentare, raggiunge l'uomo e le altre specie animali anche non direttamente interessate.

Le caratteristiche di larga diffusione di tali tipologie di materiali fa sì che essi si prestino alla raccolta mediante appositi contenitori, dei quali qui di seguito si riportano alcuni esempi tra quelli presenti sul mercato, che potranno essere ubicate entro o nelle immediate vicinanze dei luoghi di vendita degli stessi.

Una volta terminata la raccolta il soggetto gestore dovrà trasportare presso idoneo impianto di trattamento tutto il materiale raccolto secondo le indicazioni del comune di Taranto

Con cadenza mensile entro il 5 del mese e per tutta la durata del presente contratto, il soggetto gestore dovrà trasmettere al comune di Taranto la documentazione attestante gli avvenuti conferimenti (FIR).

---

### **5 Farmaci scaduti**

Smaltire i farmaci scaduti non è un'operazione difficile ma richiede un minimo di attenzione e pazienza. I farmaci scaduti non possono essere conferiti con la raccolta differenziata perché rientrano nella categoria dei rifiuti classificata come RUP, acronimo che sta per *rifiuti urbani pericolosi*. Per smaltire i farmaci scaduti bisognerà raccogliarli e depositarli negli appositi contenitori per la raccolta dei farmaci scaduti, (del quale qui di seguito evidenziamo un esemplare tipo con le caratteristiche tecniche) generalmente allocati vicino le farmacie o negozi sanitari ed almeno un paio di contenitori fissi presso gli attuali centri di raccolta.

Si precisa, in questo contesto, che i farmaci che rientrano nella categoria dei rifiuti urbani pericolosi sono:

- ] Tutti gli sciroppi
- ] Tutti i farmaci in pastiglie/comprese
- ] Farmaci in flaconi
- ] Farmaci in forma di pomata
- ] Fiale per iniezioni
- ] Disinfettanti

mentre NON deve essere conferito nel contenitore per la raccolta dei farmaci scaduti, il foglio illustrativo e la scatola dei farmaci, se in cartone, dovranno essere conferiti nella raccolta della carta. Inoltre per un corretto uso per smaltire i farmaci scaduti si consiglia di controllare periodicamente la dotazione dei medicinali tenuti in casa, così da eliminare tutti i farmaci che hanno superato la data di scadenza consigliata.

TUTTE le confezioni vengono portate agli inceneritori e bruciate separatamente rispetto alle altre tipologie di rifiuti, ad altissime temperature.

Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e smaltimento a carico del soggetto gestore delle seguenti tipologie di rifiuti:

*Prodotti farmaceutici scaduti o inutilizzati.*

Il conferimento da parte degli utenti potrà avvenire in qualsiasi momento ma il servizio di raccolta dovrà avvenire con la frequenza minima di un giorno al mese (1/30) salvo diverse modalità concordate con il comune di Taranto.



Per il conferimento dei materiali presso i due centri di raccolta gli utenti dovranno attenersi agli orari che saranno affissi e debitamente pubblicizzati nei successivi paragrafi relativi sia alla gestione dei Centri di raccolta che nel Piano di comunicazione all'utenza di cui al separato paragrafo.

L'automezzo utilizzato dal soggetto gestore, dotato di tutte le autorizzazioni di legge, tra le quali l'iscrizione all'albo gestori per la categoria adeguata, dovrà provvedere allo svuotamento o al ricambio dei contenitori oggetto del servizio.

Una volta terminata la raccolta domiciliare e/o a chiamata il soggetto aggiudicatario dovrà trasportare presso idoneo impianto di trattamento tutto il materiale raccolto secondo le indicazioni del comune di Taranto.

Con cadenza mensile entro il 5 del mese e per tutta la durata del presente appalto, il soggetto aggiudicatario dovrà trasmettere al comune di Taranto la documentazione attestante gli avvenuti conferimenti (FIR).

### ***3 RAEE e piccoli RAEE***

---

La gestione di questa tipologia di servizio sta diventando sempre più importante nell'ambito di un'organizzazione capillare del servizio di igiene urbana.

Il continuo sviluppo della tecnologia proprio nella realizzazione delle apparecchiature elettriche ed elettroniche sempre più sofisticate che riguardano, in particolare, televisori, telefoni cellulari, stampanti delle più svariate tipologie, iPod, iPhone, carica batterie, frigoriferi, forni a micro onde, lavastoviglie, lavatrice e quant'altro, genera nel nostro caso, un innumerevole quantità di "Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche" che se non gestite correttamente e trattandosi di rifiuti pericolosi, potrebbero creare gravi pericoli per l'ambiente.

Basti pensare, in proposito, che la sola fuoriuscita del liquido di raffreddamento di un motore di un congelatore e la conseguente dispersione nell'ambiente circostante, equivale, a titolo puramente semplificato, all'emissione dei gas di scarico di una autovettura ipoteticamente accesa ininterrottamente per tre mesi.

Per quanto sopra è bene segnalare che il Consorzio di filiera denominato "Centro di Coordinamento RAEE", già presente da tempo sul territorio nazionale, consente alle imprese private e/o agli Enti Pubblici che ne facciano richiesta, di sottoscrivere una convenzione con la quale il Consorzio stesso mette a disposizione del soggetto gestore, una serie di servizi ed attrezzature tali da scongiurare un indiscriminato abbandono sul territorio di queste tipologie di materiali, fino a qualche tempo fa, gestiti come rifiuti ingombranti.

Tale servizio dovrà essere attivato, per le sole utenze domestiche, su richiesta telefonica dei cittadini per tutto il periodo dell'anno e dovrà essere effettuato con le stesse modalità previste per la raccolta e trasporto dei materiali ingombranti.

Con cadenza mensile entro il 5 del mese e per tutta la durata del presente appalto, il soggetto gestore dovrà trasmettere al comune di Taranto la documentazione attestante gli avvenuti conferimenti (FIR).

### 3 *Piccoli RAEE*

---

Il presente progetto prevede l'acquisto ed il posizionamento di contenitori per la raccolta dei cosiddetti "micro RAEE", ovvero Cellulari, tablet, rasoi, telecomandi, ecc. da posizionare in luoghi concordati con l'Amministrazione comunale di Taranto.

### 3 *Lampadine usate*

---

Analoga situazione è prevista per l'acquisto ed il posizionamento di contenitori per la raccolta di lampadine usate da posizionare in luoghi concordati con l'Amministrazione comunale.

Il ritiro di queste tipologie di rifiuti potrà essere concordato sottoscrivendo apposite convenzioni con i Centri di Coordinamento RAEE.

Qui di seguito si riportano alcune immagini esemplificative del contenitore.

### 3 *Raccolta del verde pubblico e pulizia giardini*

---

Nel Piano Economico Finanziario sono stati previsti n°104 interventi annui limitatamente al servizio di raccolta del verde pubblico e pulizia dei giardini.

Il servizio previsto verrà svolto con n°2 squadre composte rispettivamente da un autista e da un operatore per un totale di 2.633 ore annue, supportate da un automezzo costipatore da 7mc. ed un autocarro scarrabile con cassone da 30 mc. che verranno impiegati ciascuno per 658 ore annue.

La frazione verde raccolta è di norma destinata agli impianti di trattamento della sola frazione verde (biomasse) presso gli impianti di trattamento della frazione organica o presso gli impianti di co-compostaggio di fanghi e materiali ligno-cellulosici.

La biomassa è costituita da componenti organici - vegetali e animali - ottenuti principalmente dalla raccolta e dalla lavorazione delle colture agricole e forestali.

Ai fini di un corretto smaltimento e/o trattamento di queste tipologie di materiali le biomasse si possono raggruppare nelle seguenti famiglie:

- Biomasse forestali, legno ricavato da piante destinate alla combustione (legna da ardere);
- Colture energetiche dedicate (sia per combustione diretta che per trasformazione in biocombustibili);
- Residui delle attività agricole (paglie e potature arboricole), residui delle attività forestali (ramaglie e cime, scorze, ceppi), residui della lavorazione del legname (segatura, refili, intestature), residui agroindustriali (sanse, raspi, lolla di riso) e dell'industria alimentare (grassi di macellazione, noccioli di frutta, gusci);
- Rifiuti speciali a matrice biologica (tavole dei cantieri, legno delle demolizioni degli edifici, mobili a fine vita, oli di frittura, pali e traversine);

- Frazione biogenica dei rifiuti solidi urbani (carta, legno, tessuti, residui alimentari, residui di giardinaggio e potature urbane);
- Rifiuti organici degli impianti delle fognature urbane e degli allevamenti zootecnici.

Inoltre sarà cura del comune di Taranto e del soggetto gestore e per le utenze potenzialmente interessate, promuovere la pratica del compostaggio domestico di cui diremo in apposito paragrafo.

Una volta terminata la raccolta il soggetto gestore dovrà trasportare presso i due centri di raccolta tutto il materiale per essere successivamente inviato presso idoneo impianto di trattamento finale secondo le indicazioni del comune di Taranto.

Con cadenza mensile ed entro il 5 del mese il soggetto aggiudicatario dovrà trasmettere all'Ente appaltante la documentazione attestante gli avvenuti conferimenti (FIR).

### ***5 Rimozione discariche abusive***

---

Per l'esecuzione di tale servizio si prevede l'utilizzo di una squadra di n°2 persone (n°1 autista pat.C ed un operatore ecologico, supportati da un Autocarro scarrabile con cassone da 30 mc. con gru, utilizzato anche per il servizio di raccolta verde pubblico e giardini.

Il soggetto gestore dovrà essere in grado di intervenire tempestivamente, entro e non oltre 1 (ora) dalla segnalazione e provvedere alla Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti abbandonati sul territorio comunale, ripristino di aree pubbliche oggetto di scarichi abusivi di rifiuti, interventi di bonifica e ripristino delle aree pubbliche.

In caso di necessità il soggetto gestore dovrà dotarsi di mezzi specifici (pale caricatori, autocarri, etc.) per il carico ed il trasporto c/o impianto autorizzato allo smaltimento dei materiali abbandonate sul suolo pubblico.

Tali interventi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, sversamenti abusivi ed accidentali di rifiuti presenza di accumulo indiscriminato di rifiuti all'interno del territorio comunale ecc., dovranno essere ultimati entro e non oltre le 24 ore dalla loro segnalazione e riguarderanno la rimozione dei rifiuti segnalati e conseguente trasporto agli impianti di smaltimento finali, fino ad un massimo di 25mc.

Si segnala in proposito che, sulla base dell'esperienza maturata per la redazione di analoghi progetti di igiene ambientali, sarebbe opportuno che il soggetto gestore possa organizzare almeno n. 4 "Giornate Ecologiche" annue, da destinare al territorio comunale, da concordare preventivamente con l'Amministrazione comunale di Taranto, descrivendo dettagliatamente le modalità ed i tempi per l'esecuzione dei servizi proposti.

Tutti gli interventi di bonifica del territorio che verranno effettuati dal soggetto gestore, dovranno essere eseguiti previo approvazione del competente Ufficio tecnico comunale di Taranto, in particolare per quanto riguarda il luogo di esecuzione, i modi, le attrezzature ed il personale impiegato ed i tempi necessari per ultimare le prestazioni da effettuare.



Il servizio viene generalmente effettuato dalle associazioni no profit che gestiscono i contenitori degli abiti usati, i quali vengono svuotati dalle stesse associazioni senza alcun onere per il soggetto gestore e per il comune di Taranto. Non si è pertanto fatta alcuna allocazione di manodopera e/o mezzi per il servizio.

### 3 Spazzamento

---

Per meglio identificare il termine di confine stradale, ovvero i luoghi esatti d'intervento delle prestazioni di spazzamento, sfalci e diserbo, si specifica preliminarmente quanto segue:

Per confine stradale si intende il limite della proprietà stradale quale risulta dagli atti di acquisizione o dalle fasce di esproprio del progetto approvato; in mancanza, il confine è costituito dal ciglio esterno del fosso di guardia o della cunetta, ove esistenti, o dal piede della scarpata se la strada è in rilevato o dal ciglio superiore della scarpata se la strada è in trincea.

Per sede stradale si intende la superficie compresa entro i confini stradali e comprende la carreggiata e le fasce di pertinenza.

Per sfalcio completo deve intendersi un complesso di operazioni sintetizzabili in:

- taglio delle erbe;
- pulizia completa dell'area;
- rifilatura dei bordi, scoline e scarpate;
- rifilatura degli spazi circostanti e arredi della più varia natura;
- asportazione di eventuali polloni giovani presenti alla base delle alberature con particolare riguardo ai tigli.

Il progetto prevede il servizio di spazzamento manuale e/o meccanizzato mediante l'utilizzo di idonei automezzi (spazzatrice meccanica aspirante o similare) in grado di asportare e tenere sgombri dai detriti, rifiuti e fogliame, le sedi stradali, le piazze, i marciapiedi, le scalinate, le aiuole spartitraffico, le aree a corredo delle strade, le cunette stradali, i parcheggi pubblici, i percorsi pedonali coperti ed ogni spazio pubblico o ad uso pubblico comprese le tettoie di attesa delle autolinee pubbliche.

Il servizio di spazzamento manuale dovrà essere eseguito da muro a muro o da recinzione a recinzione avendo cura di procedere prima allo spazzamento dei marciapiedi e/o delle superfici stradali e successivamente alla pulizia delle strade e piazze. Si è ipotizzato l'utilizzo di un adeguato numero di operatori ecologici dotati di apposite attrezzature (motocicli e/o piaggio o similare).

Nell'esecuzione del servizio di spazzamento, sia manuale che meccanizzato, si dovrà prestare particolare attenzione nella rimozione di cartacce, terriccio, fango e simili ed ai rifiuti stagionale, ovvero, fogliame, ramaglie e simili prodotti da cause climatiche naturali o da azioni umane conseguenti ai determinati periodi dell'anno. Particolare attenzione, in considerazione dell'esperienza maturata

dalla scrivente in occasione di azioni di Direzione di Esecuzione del Servizio di igiene urbana, viene dedicata sul non corretto utilizzo dei “soffiatori”, abitualmente utilizzati dagli operatori per le operazioni di supporti alla spazzatrice stradale, che potrebbe comportare un danno d’immagine sia alla cittadinanza che allo stesso soggetto gestore esecutore del servizio.

Nei servizi di spazzamento sono incluse le seguenti principali attività:

- Pulizia di aree e spazi soggetti a pubblico transito;
- Raccolta di qualsiasi rifiuto, ivi compresi i vari detriti delle più piccole dimensioni, prodotti dagli utenti e/o da agenti naturali, quali cartacce, escrementi animali e detriti vari; questa tipologia di servizio è rivolta oltre che ai rifiuti ricorrenti a quelli casuali ed eccezionali;
- Raccolta vetro e lattine per liquidi abbandonate su suolo pubblico e conferimento degli stessi entro appositi contenitori per la raccolta differenziata;
- Raccolta foglie effettuata nell'ambito delle operazioni di spazzamento;
- Raccolta delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico o ad uso pubblico che dovrà essere effettuata operando con apposita attrezzatura con la medesima frequenza del servizio di spazzamento;
- Pulizia dei residui o rifiuti risultanti a seguito di incidenti stradali, manifestazioni sportive e folcloristiche;
- Pulizia esterna delle caditoie intesa come pulizia delle griglie;

Altre tipologie di rifiuti soggetti alle operazioni di spazzamento sono in via indicativa e non esaustiva:

- Rifiuti casuali ed accidentali: pacchetti di sigarette, biglietti di carta, sversamenti accidentali di rifiuti oleosi, deiezioni canine (di cui diremo in seguito nello specifico paragrafo);
- Rifiuti ricorrenti: carte cartoni polvere terriccio;
- Rifiuti abbandonati abusivamente: imballaggi cartacei, e di plastica, siringhe usate (di cui diremo nello specifico paragrafo) ecc.

L’elemento fisso delle operazioni di spazzamento è il cestino getta carte. Nel suo interno devono essere conferiti rifiuti di piccole dimensioni da parte degli utenti e la loro collocazione dovrà tenere conto dei punti di maggiore densità abitativa e comunque concordata con l’Amministrazione Comunale di Taranto ed il soggetto gestore. Sarà compito del soggetto gestore descrivere al comune di Taranto la situazione “tal quale” procedendo al conteggio ed alla esatta ubicazione degli attuali cestini getta carte presenti sul territorio e fornire, nel contempo, una propria proposta progettuale con indicato il numero dei nuovi cestini da installare indicandone, oltre alle caratteristiche tecniche, anche i luoghi esatti nonché prevedere un corretto piano di svuotamento e la sostituzione dei relativi sacchetti posti all’interno del cestino.

Il soggetto gestore dovrà inoltre avere cura delle operazioni di taglio dell'erba nelle zone soggette al servizio di spazzamento sia meccanico che manuale.

Il servizio di spazzamento manuale dovrà essere garantito su tutto il territorio comunale secondo un piano di dimensionamento che il soggetto gestore dovrà elaborare con il comune di Taranto tenendo

in debita considerazione i mezzi, il personale, le attrezzature ed il tempo (in ore lavoro) previsto per il servizio di spazzamento sia manuale che meccanico.

Il servizio di spazzamento manuale sarà integrato con un sistema di spazzamento meccanico con l'utilizzo di un consistente numero di spazzatrici meccanico aspiranti da 4 mc. che agiranno con adeguate attrezzature di supporto.

TABELLA "B" - SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO				
Circoscrizione	Numero spazzatrice	Frequenza (esemplificative)	Luogo dell'intervento	Spazzamento meccanico
1) Paolo VI	targa/telaio	Giornaliera	via/piazza	spazzatrice 4 mc
2) Tamburi Lido Azzurro	targa/telaio	Giornaliera	via/piazza	spazzatrice 4 mc
3) Città Vecchia Borgo	targa/telaio	Giornaliera	via/piazza	spazzatrice 4 mc
4) Tre Carrare Solito	targa/telaio	Settimanale	via/piazza	spazzatrice 4 mc
5) Montegranaro Salinella	targa/telaio	Settimanale	via/piazza	spazzatrice 4 mc
6) Lama San Vito Talsano	targa/telaio	Quindicinale	via/piazza	spazzatrice 4 mc

Il servizio di spazzamento sia meccanizzato che manuale dovrà essere svolto con frequenza giornaliera salvo diversa disposizione del Comune di Taranto.

Lo spazzamento manuale dovrà essere effettuato su tutto il territorio comunale nelle zone concordate tra il soggetto gestore ed il comune di Taranto che potranno, in ogni caso, essere riviste e modificate secondo diverse esigenze.

#### **☐ Spazzamento manuale**

Il presente progetto si basa su un numero di 36 squadre composte ognuna da un operatore ecologico ed un autista/raccogliitore, per un numero di ore annue pari a 71.099 di cui 35.549 imputabili ad un operatore ecologico e 35.549 ad un autista/raccogliitore.

Gli operatori sopra indicati saranno supportati nel loro lavoro da n°19 automezzi leggeri Tipo Ape car, con vasca da 1,5 mc. impegnati per 35.549 ore annue.

L'attribuzione del carico di lavoro sarà ad esclusiva competenza del soggetto gestore sentito il parere preventivo del comune di Taranto.

Ogni altro servizio di spazzamento previsto dovrà essere ultimato entro le 24 ore del giorno stesso.



### ☐ **Spazzamento meccanizzato**

Per il servizio di spazzamento meccanizzato il presente progetto prevede l'utilizzo di n. 18 unità, n.9 autisti e n.9 operatori ecologici, per un totale di 35.549 ore/annue così distinte:

Autisti n°9 per ore/annue 17.775 + operatori n°9 per ore/annue 17.775.

Saranno utilizzati n°9 spazzatrici da 4 mc. che verranno utilizzati per un totale di ore annue 35.549.

### ] **Pulizia aree mercatali**

Per il servizio di pulizia e spazzamento delle aree mercatali settimanali (in numero di sette), il personale previsto sarà composto da 7 (sette) squadre n. 7 autisti e 4 operatori pari (1.040 ore/annue per operatori) e (2.080 ore/annue per autisti) per un totale di 3.120 ore/annue.

Saranno utilizzati n. 5 automezzi compattatori da 18 mc. impiegati per n. 1.486 ore/annue, supportati da n. 2 spazzatrici da 4 mc. impiegate per 594 ore/annue.

### ] **Pulizia aree per grandi eventi**

Personale previsto sarà composto da n.3 (tre) squadre composte da n.3 autista e 2 operatori (152 per operatore) e (228 per autista) per un totale di 380 ore annue.

Saranno utilizzati n. 1 automezzo compattatore da 18 mc. impiegato per n. 76 ore/annue, supportato da n. 1 spazzatrice da 4 mc. impiegata per 152 ore/annue.

### ] **Gestione centri di raccolta**

Per la gestione dei due Centri di raccolta situati rispettivamente nella circoscrizione n°1 Paolo VI via Alcide De Gasperi e Circoscrizione Lama Talsano San Vito, via Federico II°, verranno utilizzati 12 squadre che saranno impegnate per 15.852 ore/annue, distinte tra n.6 autisti (7.926 ore annue) e n.6 operatori ecologici (7.926 ore annue).

Il personale potrà utilizzare n. 6 piaggio Porter 2,5 mc. che potranno essere utilizzati quali mezzi di supporto alle attività di raccolta, spazzamento e servizi vari.

### ] **Raccolta giornaliera presso i mercati rionali**

Il servizio di raccolta giornaliera presso i mercati rionali (in numero di 5) verrà svolto da una squadra composta da n. 4 autisti e n. 7 operatori, per un numero totale di 21.725 ore annue. La dotazione di mezzi è composta da n. 3 compattatori da 18 mc. ed una vasca da 7 mc. per la raccolta del vetro.

### ] **Trasporti**

Il trasporto dei rifiuti raccolti nel territorio comunale e destinati agli impianti di trattamento/recupero, verrà effettuato, in via prevalente, mediante l'impiego di mezzi di proprietà aziendale.

I trasportatori esterni verranno utilizzati per le frazioni che già lo prevedono (ad esempio R.A.E.E., olio vegetale esausto).

Per le frazioni organico, vetro, misto, imballaggi cartone ed indifferenziato), Il trasporto dei rifiuti a



destinazione finale verrà effettuato sia mandando direttamente agli impianti i veicoli con il materiale raccolto, sia effettuando una trasferimento fra veicoli, sia utilizzando presso le isole ecologiche i contenitori scarrabili all'uopo posizionati.

Per le tipologie di rifiuti R.A.E.E.: frigo e clima, tv e monitor, attrezzature elettriche ed elettroniche, fonti luminose, conferiti in altre tipologie di contenitori (ceste, cestoni per R.A.E.E.) presso l'isola ecologica, verranno regolarmente utilizzati i trasportatori istituzionali dei consorzi di filiera.

### ] Impianti di smaltimento finale – Distanze da percorrere

Gli impianti di smaltimento individuati ai fini del presente documento sono i seguenti:

IMPIANTO	LOCALITÀ	TITPO DI RIFIUTO		PERCORSO MEDIO (KM)
<b>AMIU spa</b>	Taranto	200108	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense Rifiuti dei mercati	20
		200302		
		150101	Imballaggi in carta e cartone	
		200101	Carta e cartone	
		150107	Imballaggi in vetro	
		150102	Imballaggi in plastica	
		150104	Imballaggi metallici	
		150106	Imballaggi in materiali misti	
		200136	RAEE – R2/R4	
		200307R	Rifiuti ingombranti ( <i>se avviati al recupero</i> )	
170904	Rifiuti misti dell'attività di costr. demolizione			
<b>AMIU spa</b>	Statte (TA)	200201	Rifiuti biodegradabili da manut. verde pubblica	20
<b>MMF srl</b>	Taranto	200201	Rifiuti biodegradabili da manut. verde pubblica	20
		150107	Imballaggi in vetro	
<b>Recsel srl</b>	Taranto	150101	Imballaggi in carta e cartone	20
		200101	Carta e cartone	
		150102	Imballaggi in plastica	
		150106	Imballaggi in materiali misti	
<b>Ecotex sas</b>	Crispano (NA)	200110	Abbigliamento	343
<b>ASM</b>	Molfetta (BA)	200110	Abbigliamento	120
<b>CMA srl</b>	Statte (TA)	170904	Rifiuti misti dell'attività di costr. demolizione	20
<b>Fer.Metal.Sud srl</b>	Francavilla Fontana (BR)	200123*	RAEE – R1	38
		200135*	RAEE – R3	
		200121*	RAEE – R5	
		200133*	Batterie ed accumulatori	
		200132	Medicinali diversi da quelli 20 01 33	
		080317*	Toner	



<b>Serveco srl</b>	Martina Franca (TA)	200123*	RAEE – R1	35
		200135*	RAEE – R3	
		200121*	RAEE – R5	
		200133*	Batterie ed accumulatori	
		200132	Medicinali diversi da quelli 20 01 33	
<b>Ecologica Sud srl</b>	Taranto	200125	Oli e grassi commestibili (vegetali)	20
<b>Acquedotto Pugliese spa</b>	Taranto	200304	Fanghi delle fosse settiche	20
<b>CISA spa</b>	Massafra (TA)	200203	Altri rifiuti non biodegradabili	25
		200301	Rifiuti urbani non differenziati	

### *Sito web ed intranet*

L'AMIU S.P.A. metterà a disposizione del Comune di Taranto una sezione del proprio portale web. Il portale sarà costituito da due moduli differenti uno per l'accesso al pubblico ed il secondo invece per la stazione appaltante. Il modulo dedicato ai cittadini avrà le seguenti sezioni:

- 1) Informazioni di carattere generale e informazioni in materia ambientale per la sensibilizzazione della popolazione; in tale sezione saranno inserite con frequenza mensile notizie, report sulla raccolta differenziata, sul destino dei rifiuti prodotti ecc..
- 2) Calendario della raccolta: sarà un calendario statico (essendo un'unica zona omogenea di raccolta) con possibilità di stampa;
- 3) Calendario dello spazzamento stradale: sarà un calendario statico con possibilità di stampa;
- 4) Form per la richiesta di raccolta ingombranti a domicilio; attraverso il quale l'utente potrà effettuare la richiesta di ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti inserendo le proprie generalità, l'indirizzo, il numero di pezzi. Una volta inviata la richiesta, questa sarà processata del sistema centrale che accetterà o meno la prenotazione inviando una mail di conferma riportante data ed ora presunta del servizio.
- 5) Form per la segnalazione da parte dell'utenza: l'utente che avrà da segnalare un disservizio o una qualsivoglia altra informazione inerente al servizio svolto sul territorio del Comune di Taranto potrà farlo compilando i campi presenti nell'apposito format al link : [https://www.amiutaranto.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6&Itemid=139](https://www.amiutaranto.it/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=139). La mail sarà ricevuta direttamente dal Responsabile dei Servizi che si occuperà, mediante i suoi assistenti, di verificarne la veridicità o meno e porvi rimedio opportuno. A ciascuna mail sarà

sempre garantita una risposta.

Oltre a ciò, sarà messa a disposizione anche l'”intranet” per il dialogo tra la Stazione appaltante e la scrivente AMIU S.P.A.. Il modulo dedicato alla stazione appaltante avrà le seguenti sezioni:

1. Programma dei servizi;
2. Comunicazione a/da l'Impresa;
3. Gestione dei documenti mediante area condivisa: si evidenzia che tale area sarà utilizzata per l'inoltro entro le ore 8.30 dell'apposito rapporto dal quale si evinceranno l'elenco del personale presente, i servizi in corso di svolgimento oltre le eventuali comunicazioni e/o osservazioni così come prescritto nelle linee guida Prestazionali.

### *3 Numero verde*

---

Al fine di agevolare le utenze nella fruizione dei servizi di raccolta differenziata e dei servizi collaterali, l'AMIU S.P.A., metterà a disposizione, un “Numero verde” disponibile dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (inoltre sarà dotato di segreteria telefonica – attivata al di fuori del normale orario di ufficio – in modo da poter garantire il servizio senza soluzione di continuità 24 ore su 24) a cui corrisponderà un'apposita struttura con risorse dedicate, con elevati requisiti di professionalità ed esperienza.

Sarà cura del personale incaricato:

- Fornire informazioni all'utenza sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento, orari;
- Ricevere le richieste di forniture gratuite del materiale;
- Segnalare eventuali disservizi e reclami;
- Effettuare semestralmente indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza (campagne con campioni di almeno 30 persone per il Comune di Taranto scelti a rotazioni con risultati sintetizzati in apposita scheda concordata con i competenti Uffici della Stazione appaltante sia supporto cartaceo sia supporto informatico e pubblicati sul portale web di cui al paragrafo precedente).

Il personale parteciperà ad almeno due corsi di aggiornamento all'anno tenuti da società specializzate e sarà inoltre invitato a riunioni periodiche (trimestrali) con la struttura direttiva al fine di far emergere eventuali criticità a cui porre immediatamente rimedio.

## PROCEDURE DI TUTELA

### 12 La procedura del reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- ***telefonticamente;***
- ***per iscritto a mezzo di fax, posta elettronica***
- ***posta tradizionale.***

La Società AMIU. S.p.A. nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### 13 La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la Società procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di “*customer satisfaction*”
- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti
- incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti. La Società definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità.

### 14 Aggiornamento della carta del Servizio

La Società AMIU. S.p.A. si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza. Ogni modifica e/o variazione agli standard di cui alla presente Carta verrà resa nota utilizzando i canali informativi appositi (comunicati stampa, sito internet, ecc.).

### 15 Risposte a richieste e a reclami

Corrispondenza con i Clienti:

- ***Tempo max di risposta = 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, ridefinisca i termini del problema.***
- ***Tutta la comunicazione con il Cliente riporta l'indicazione del referente aziendale per il***





### ***procedimento in oggetto.***

#### **16 Informazioni al Cliente**

La Società AMIU S.p.A. utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- **Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;**
- **Campagne informative ed educative nelle scuole;**
- **Campagne di sensibilizzazione mirate.**

#### **17 Deroghe**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Società AMIU S.p.A. che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali ad esempio:

- Eventi di carattere eccezionale: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo) indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento, pandemie;
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi necessari per l'effettuazione di particolari servizi;
- Scioperi, agitazioni del personale;
- Difficile rintracciabilità del Cliente e per correlati fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

#### **18 Validità della carta**

La presente Carta è in vigore dal **01/07/2020** ed è valida fino al momento in cui eventuali nuovi standard di servizio non verranno comunicati nelle forme previste ai Clienti.

#### **19 Contatti**

Sede amministrativa: Piazza Sandro Pertini, 4 (Quartiere Paolo VI) – 74123 TARANTO. Punti di contatto: AMIU Taranto S.p.A. — Piazza Sandro Pertini, 4 (Quartiere Paolo VI) – 74123 TARANTO - Italia  
Telefono centralino: +39 0992219741. Indirizzi internet: <https://www.amiutaranto.it>

