



Comune di  
Raffadali



# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

***Servizio di spazzamento, raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno dell'ARO di Raffadali, classificato come "verde", ai sensi del D.M. 13/02/2014.***

***Codice Identificativo Gara (C.I.G.): 8152338224***



## Sommario

<b>DEFINIZIONI</b> .....	3
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE</b> .....	9
Comuni serviti .....	11
<b>INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO</b> .....	12
<b>RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecoin</b> .....	15
Accesso ai servizi da parte degli utenti.....	15
<b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	15
<b>INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO</b> .....	16
<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA</b> .....	16
<b>SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA</b> .....	16
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) .....	16
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF).....	17
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF).....	17
<b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE</b> .....	17
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF).....	17
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	17
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) .....	17
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b> .....	17
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF).....	17
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF).....	18
Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF) .....	18
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE</b> .....	19
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) .....	19
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF).....	19
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF).....	19
<b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b> .....	19
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF).....	19
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF).....	20
<b>CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE</b> .....	21
<b>CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE</b> .....	22
<b>CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (CCR)</b> .....	23



## DEFINIZIONI

**Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:

- ♦ accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- ♦ gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- ♦ gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- ♦ promozione di campagne ambientali;
- ♦ prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio** delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**Carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

**Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;



**D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

**Data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**Data di invio** è

- ♦ per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- ♦ per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- ♦ per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** è

- ♦ per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- ♦ per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- ♦ per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

**Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

**Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

**Decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali,



connesse all'emergenza da COVID-19”;

**Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

**Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

**Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**Gestore** dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore** della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore** dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;



**Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

**MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

**Operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**Richiesta di attivazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

**Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;



**Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**Servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**Sportello online** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;



Comune di  
Raffadali



**Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.





## PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

I rapporti fra i cittadini, il Comune di Raffadali e il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, Ecoin Srl, sono basati su:

- **Eguaglianza** ed imparzialità di trattamento nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**, si impegna a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- **Uniformità, continuità e regolarità** del servizio, adattandolo alle diverse esigenze del territorio. Il Gestore, **Ecoin Srl**, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.
- **Efficienza ed efficacia**, rispondendo in tempi certi alle richieste ricevute;
- **Cortesìa**, impegnandosi affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.
- **Informazione**, per tutti i cittadini, in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali. Il Gestore, **Ecoin Srl**, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.
- **Sostenibilità**, scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale.
- **Adottare modalità** di trattamento dei rifiuti **che rappresentino la migliore opzione ambientale** al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti.
- **Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente**: Il Gestore, **Ecoin Srl**, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento



continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed

aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

- **Privacy:** Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, Ecoin, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. Promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet. Garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

### ***Cause di forza maggiore***

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- ♦ atti di autorità pubblica;
- ♦ eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- ♦ scioperi;
- ♦ mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ♦ situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- ♦ indisponibilità degli impianti di trattamento;
- ♦ situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

### **L'IMPEGNO DEI CITTADINI**

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno dell'Amministrazione Comunale e di ECOIN ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini. Così la carta della qualità, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in



primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- Usare sempre i cestini stradali e farlo solo per piccoli rifiuti;
- Non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma telefonare al Numero Verde per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale;
- Nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;
- Diminuire il volume dei vari oggetti e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- Risciacquare i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- Rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- Effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati: in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati.

### **Comuni serviti**

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:

Comune di Raffadali



Comune di  
Raffadali



## INTRODUZIONE GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

- ♦ Il Servizio è gestito dalla Ecoin Srl

### PRESENTAZIONE: ECOIN S.r.l.

**ECOIN S.r.l.**, con sede legale a Porto Empedocle (AG) in Via Lincoln n. 30 C.F. e P. IVA 02434210841 ed iscritta presso il registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Agrigento prov. (AG) al nr. 02434210841 del 27.01.2006, Telefono 0922 636088, Fax 0922 624000, indirizzo E-mail: [info@ecoinserviziambientali.it](mailto:info@ecoinserviziambientali.it), pec: [info@pec.ecoinserviziambientali.it](mailto:info@pec.ecoinserviziambientali.it)

La **ECOIN S.r.l.** opera da decenni nel settore dei servizi di igiene ambientale.

La **ECOIN S.r.l.** è ISCRITTA:

- ♦ nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori non soggetti al tentativo di infiltrazione mafiosa **White list** della **Prefettura di Agrigento** per le seguenti categorie: trasporti di materiale a discarica per conto di terzi; trasporto, anche transfrontaliero, e smaltimento di rifiuti per conto di terzi; noli a caldo, autotrasporto per conto di terzi; noli a caldo, autotrasporto per conto terzi.
- ♦ Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conformemente a quanto previsto dal **D. Lgs. n. 231/2001**, il modello include il Codice Etico predisposto al fine di rendere noti e condividere i principi e i valori che la Società riconosce come propri nello svolgimento della sua attività e può essere consultabile sul sito aziendale [www.ecoinserviziambientali.it](http://www.ecoinserviziambientali.it).

Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la **Gestione dei Rifiuti** – Regione Sicilia, tenuto presso la C.C.I.A.A. di Palermo, con provv. n° PA 0222 per le seguenti categorie e classi, ai sensi del D.M. 406/98:

- *Cat. 1 classe B (raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili);*
- *Cat. 4 classe C (raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi prodotta terzi);*
- *Cat. 5 classe E (raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi);*



- *Cat. 8 classe D (intermediazione e commercio dei rifiuti senza detenzione degli stessi);*
  - *Cat. 9 Classe D (bonifica dei siti);*
- ♦ Albo Nazionale delle persone Fisiche e Giuridiche che esercitano **l'Autotrasporto di Cose per Conto di Terzi** nella provincia di Agrigento, al n° AG/8403007/A/00.  
Posizione meccanografica d'archivio C7TZSH.

## SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATI

- ♦ Certificazione **ISO 9001:2015** del Sistema di Gestione per la Qualità, Certificato n° 3284/00/S da RINA Services S.p.A. per i seguenti campi di attività: progettazione ed erogazione di servizi di igiene ambientale mediante spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; espurgo pozzi neri e condotte fognarie.
- ♦ Certificazione **ISO 14001:2015** del Sistema Di Gestione Ambientale, Certificato n° EMS- 2505/S da RINA Services S.p.A. per i seguenti campi di attività: erogazione di servizi di igiene ambientale mediante spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; espurgo pozzi neri e condotte fognarie
- ♦ Certificazione **ISO 45001:2018** del Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro, Certificato n° OHS-2012 da RINA Services S.p.A. per le seguenti attività: erogazione di servizi di igiene ambientale mediante spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; espurgo pozzi neri e condotte fognarie
- ♦ Certificazione **SA8000:2014** sul sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, Certificato n° SA-1412 da RINA Services S.p.A. per i seguenti campi di attività: erogazione di servizi di igiene ambientale mediante spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; espurgo pozzi neri e condotte fognarie



Comune di Raffadali



# CERTIFICAZIONI

**RINA** **CISO is a member of** **IONet**

**CERTIFICATO N. 3284/00/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**ECOIN S.R.L.**

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA E CANTIERI OPERATIVI

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 9001:2015**

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, COMPRESI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, ESPURGO POZZI NERI E CONDOTTE FOGNARIE.

DESIGN AND PROVISION OF ENVIRONMENTAL HYGIENE SERVICES, INCLUDED SWEEPING, COLLECTION, TRANSPORT AND DISPOSAL OF SOLID URBAN WASTE AND SELECTIVE WASTE COLLECTION, COLLECTION AND TRANSPORT OF SPECIAL HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS WASTE, DRAINAGE OF CESSPTS AND SEWER PIPES.

Prima emissione / First Issue	08.05.2014	Data decisione di rinnovo / Renewal decision date	04.05.2020
Data scadenza / Expiry Date	08.05.2023	Data revisione / Revision date	04.05.2020

MAURO MAZZAPICCHI  
Capata & Systems Management  
System Certification, Head

**ACCREDITA** SQA N° 002 A  
**IAF**

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

**CISO** è l'Associazione Italiana di Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale  
**CISO** is the Italian Association of Environmental Management System Certification Bodies

**RINA** **CISO is a member of** **IONet**

**CERTIFICATO N. OHS-2012**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OF

**ECOIN S.R.L.**

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA E CANTIERI OPERATIVI

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 45001:2018**

per le seguenti attività / for the following activities

EROGAZIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, COMPRESI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, ESPURGO POZZI NERI E CONDOTTE FOGNARIE.

PROVISION OF ENVIRONMENTAL HYGIENE SERVICES, INCLUDED SWEEPING, COLLECTION, TRANSPORT AND DISPOSAL OF SOLID URBAN WASTE SELECTIVE WASTE COLLECTION, COLLECTION AND TRANSPORT OF SPECIAL HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS WASTE, DRAINAGE OF CESSPTS AND SEWER PIPES.

Prima emissione / First Issue	08.05.2014	Data decisione di rinnovo / Renewal decision date	04.05.2020
Data scadenza / Expiry Date	08.05.2023	Data revisione / Revision date	04.05.2020

GIOVANNI TAORMINA  
Palermo Management System  
Certification, Head

**ACCREDITA** SCR N° 003 F  
**IAF**

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

**CISO** è l'Associazione Italiana di Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale  
**CISO** is the Italian Association of Environmental Management System Certification Bodies

**RINA** **CISO is a member of** **IONet**

**CERTIFICATO N. EMS-2505/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

**ECOIN S.R.L.**

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA  
CONTRADA SAN GIULIANA SNC 92015 RAFFADALI (AG) ITALIA E CANTIERI OPERATIVI

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 14001:2015**

E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDITA 11/08 APPLICABILE IN ITALIA  
PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, COMPRESI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, ESPURGO POZZI NERI E CONDOTTE FOGNARIE.

PROVISION OF ENVIRONMENTAL HYGIENE SERVICES, INCLUDED SWEEPING, COLLECTION, TRANSPORT AND DISPOSAL OF SOLID URBAN WASTE AND SELECTIVE WASTE COLLECTION, COLLECTION AND TRANSPORT OF SPECIAL HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS WASTE, DRAINAGE OF CESSPTS AND SEWER PIPES.

Prima emissione / First Issue	23.12.2008	Data decisione di rinnovo / Renewal decision date	21.12.2020
Data scadenza / Expiry Date	22.12.2023	Data revisione / Revision date	21.12.2020

GIOVANNI TAORMINA  
Palermo Management System  
Certification, Head

**ACCREDITA** SQA N° 002 D  
**IAF**

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

**CISO** è l'Associazione Italiana di Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale  
**CISO** is the Italian Association of Environmental Management System Certification Bodies

**RINA** **CISO is a member of** **IONet**

**CERTIFICATO N. OHS-2012**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OF

**ECOIN S.R.L.**

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA LINCOLN, 30 92014 Porto Empedocle (AG) ITALIA E CANTIERI OPERATIVI

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 45001:2018**

per le seguenti attività / for the following activities

EROGAZIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, COMPRESI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA, RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, ESPURGO POZZI NERI E CONDOTTE FOGNARIE.

PROVISION OF ENVIRONMENTAL HYGIENE SERVICES, INCLUDED SWEEPING, COLLECTION, TRANSPORT AND DISPOSAL OF SOLID URBAN WASTE SELECTIVE WASTE COLLECTION, COLLECTION AND TRANSPORT OF SPECIAL HAZARDOUS AND NON HAZARDOUS WASTE, DRAINAGE OF CESSPTS AND SEWER PIPES.

Prima emissione / First Issue	08.05.2014	Data decisione di rinnovo / Renewal decision date	04.05.2020
Data scadenza / Expiry Date	08.05.2023	Data revisione / Revision date	04.05.2020

GIOVANNI TAORMINA  
Palermo Management System  
Certification, Head

**ACCREDITA** SCR N° 003 F  
**IAF**

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

**CISO** è l'Associazione Italiana di Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale  
**CISO** is the Italian Association of Environmental Management System Certification Bodies

ecoin S.r.l. Protocollo in partenza n. 0000110 del 31-01-2023



Comune di  
Raffadali



## RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Ecoin Srl

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Responsabile Tecnico: **Gaspare Calabrò**

Email: **gaspare@ecoinserviziambientali.it**

Indirizzo: **Via Lincoln n.30 – 92014 Porto Empedocle (AG)**

### Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: [ecoinserviziambientali.it/raffadali](https://ecoinserviziambientali.it/raffadali)

Numero Verde: **800 22 01 44**

Altro recapito telefonico: **0922636088**

Posta ordinaria: **Via Lincoln n.30 – 92014 Porto Empedocle (AG)**

Email: [raffadali@ecoinserviziambientali.it](mailto:raffadali@ecoinserviziambientali.it)

PEC: [info@pec.ecoinserviziambientali.it](mailto:info@pec.ecoinserviziambientali.it)

Trasparenza Rifiuti: [ecoinserviziambientali.it/raffadali](https://ecoinserviziambientali.it/raffadali)

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **Via Lincoln, 30 – 92014 Porto Empedocle (AG)**

Orari e giornate di apertura: martedì–mercoledì-giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Sede: **C.da Sgarano snc - 92015 Raffadali (AG)**

Orari e giornate di apertura: lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'URL: [ecoinserviziambientali.it/raffadali](https://ecoinserviziambientali.it/raffadali)

## OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato **con delibera di Consiglio Comunale n° 11 del 27/04/2022 e con determina n° 69 del 14/06/2022 dell'Ente Territorialmente Competente, SRR ATO 4 AGRIGENTO EST.**

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.



## INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

La Gestione del **Comune di Raffadali** formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Raffadali**;
- Gestore della raccolta e trasporto e gestore spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**;

**è posizionata nello schema I Livello qualitativo minimo.**

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

## OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

### SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

#### Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numerominimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:





- RAEE
- Sfalci di potatura
- Pannolini e Pannoloni

### **Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)**

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, [info@ecoinserviziambientali.it](mailto:info@ecoinserviziambientali.it) o telefonicamente al seguente numero **800 22 01 44**.

### **Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)**

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)**

Il disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail [raffadali@ecoinserviziambientali.it](mailto:raffadali@ecoinserviziambientali.it), mediante sportello fisico sito in **via Lincoln n. 30 Porto Empedocle (AG)** e online all'indirizzo [ecoinserviziambientali.it/raffadali](http://ecoinserviziambientali.it/raffadali) o tramite il servizio telefonico **800 22 01 04**

### **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)**

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

### **Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)**

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)**

Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**, predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, (pubblicata all'interno della sezione trasparenza rifiuti [ecoinserviziambientali.it/raffadali](http://ecoinserviziambientali.it/raffadali)) indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.



Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti [ecoinserviziambientali.it/raffadali](https://ecoinserviziambientali.it/raffadali), alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate.

### **Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

- a) **Ventiquattro (24)** ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
  - Ventiquattro (24)** ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
  - Settantadue (72)** ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

### **Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)**

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.



## CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

### Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, **Ecoin Srl**, ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

### Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a. **24** ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b. **2 giorni solari** negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

### Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

## SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;



- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800 22 01 44** gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento di cui alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro **4** ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di **15 giorni solari** dalla messa in sicurezza dell'area.

#### **Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)**

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.



# CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE



## LA DIFFERENZIATA Ri-COMINCIA DA TE!

### Calendario di Conferimento Utenze Domestiche

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione a partire dalle ore 21,00 del giorno antecedente la raccolta sino alle 06,00 del giorno indicato.

Lunedì	<b>ORGANICO</b>	<b>METALLI</b> Viene effettuato solo ogni 1° Lunedì del mese
Martedì	<b>SECCO RESIDUO</b>	
Mercoledì	<b>ORGANICO</b>	<b>VETRO</b>
Giovedì	<b>PLASTICA</b>	<b>PANNOLINI PANNOLONI</b> Raccolta solo sotto prenotazione
Venerdì	<b>CARTA CARTONE</b>	
Sabato	<b>ORGANICO</b>	<b>SECCO RESIDUO</b>

**PANNOLINI PANNOLONI** Riponi il rifiuto in qualsiasi sacchetto trasparente o semitrasparente **NON SARA' CONSEGNA TO ALCUN MASTELLO**

#### ORGANICO

Sacchetto Biocompostabile

Scarti di cucina - avanzi di cibo, frutta, crostacei e molluschi - gusci d'uovo e di frutta secca - piccoli ossi - alimenti avariati - fondi di caffè e cialde non plastificate - filtri di tè - tovaglioli, fazzoletti di carta e cartoni pizza sporchi - cenere - tappi di sughero - sluzzicadenti e stecchini di legno - residui di fiori, piante, piccoli stitici e piccole potature - escrementi di animali domestici.

#### VETRO

No Sacchetto

Bottiglie, barattoli, flaconi e vasetti privi di residui di ogni genere.

#### CARTA CARTONE

No Sacchetto

Giornali - riviste - libri - imballaggi di carta e cartone - sacchetti di carta - contenitori tetra pack per alimenti e bevande privi di tappo - fogli - quaderni - depliant - volantini - manifesti - scatole - cartoni pizza privi di residui di cibo.

#### SECCO RESIDUO

Sacchetto trasparente o semitrasparente

Stracci sporchi - spugne - spazzolini - rasoi - siringhe - garze - oggetti in plastica dura - posate in plastica - cicche di sigarette - carte e cialde plastificate - lampadine - piatti, tazze e cocci in ceramica, porcellana, terracotta - cristalli - penne e pennarelli - sacchi aspirapolvere - CD - DVD - scontrini fiscali - carta oleata o plastificata - giocattoli - calze nylon - cosmetici - materiale sintetico - guanti in lattice - cotton fioc - carta vetrata - carta fotografica - bottoni

#### PLASTICA

Sacchetto trasparente o semitrasparente

Imballaggi in plastica - piatti e bicchieri in plastica privi di residui di cibo - bottiglie in plastica - bottiglie e flaconi per detersivi - sacchetti e contenitori in plastica - pellicole - casette e retine di frutta e verdura in plastica - tubetti (dentifrici e creme) - tappi in plastica - vaschette il polistirolo




#### METALLI

Sacchetto trasparente o semitrasparente

Imballaggi in metallo vuoti, privi di cibo, scatolame in metallo per alimenti, latte per bevande, fogli di alluminio, tubetti metallici vuoti (maionese, concentrato di pomodoro)



# CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

<p><b>ORGANICO</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Scarti di cucina, avanzi di cibo e frutta, avanzi di crastacei e molluschi, gusti di uova e frutta secca, piccoli ossi, alimenti avanzati, fondi di caffè e cialde non plastificate, filtri di te, tovaglioli di carta usati, ceneri spente, piccole potature di fiori, piante, sfalci d'erba, foglie.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Pannolini e pannoloni, assorbenti, stracci, spugne, gomme da masticare, cacie di sigarette.</p>	<p>Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Sabato</p>	 Secchiello o carrello <b>MARRONE</b>
<p><b>VETRO</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Bottiglie, barattoli, flaconi, vasetti (vuoti, sciacquati e senza tappi)</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Lampadine e lampade, lastre di vetro, cristalli, specchi, oggetti di ceramica, porcellana, terracotta.</p>	<p>Domenica Mercoledì Venerdì</p>	 Secchiello o carrello <b>VERDE</b>
<p><b>CARTA</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Giornali, riviste, imballaggi di carta e cartoncino, confezioni Tetra Pak per alimenti e bevande, fotocopie e fogli vari.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, ogni tipo di carta che sia stata sporcata con vernici o altri prodotti tossici.</p>	<p>Venerdì</p>	 Secchiello o carrello <b>BLU</b>
<p><b>CARTONE</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi in cartone.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, ogni tipo di carta, cartone e cartoncino che sia stato sporcato con vernici o altri prodotti simili.</p>	<p>Martedì Venerdì</p>	 Piegare, imballare ed esporre i cartoni all'esterno del proprio esercizio commerciale <b>ENTRO LE ORE 12:00</b> a partire dall'orario di apertura mattutina
<p><b>PLASTICA</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi di plastica (vuoti e sciacquati), bottiglie, flaconi per detersivi, piatti e bicchieri monouso, buste, vaschette, polistirolo, pellicole. La plastica riciclabile è contrassegnata con le sigle: PE, PP, PET, PS (polistirolo).</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Giocattoli rotti, contenitori per liquidi tossici e infiammabili, posate monouso, oggetti gomma, penne, tubi di plastica e metallo.</p>	<p>Giovedì Sabato</p>	 Secchiello o carrello <b>GIALLO</b>
<p><b>SECCO RESIDUO</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Pannolini e pannoloni, assorbenti, stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti di gomma, posate monouso, cacie di sigarette, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti e cocci di ceramica, porcellana e terracotta.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Tutti i materiali separabili e riciclabili (organico, plastica, metalli, carta, cartone e cartoncino, vetro), rifiuti urbani pericolosi, ingombranti.</p>	<p>Martedì Sabato</p>	 Secchiello o carrello <b>GRIGIO</b>
<p><b>METALLI</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi in metallo vuoti, scatolame di metallo per alimenti, lattine per bevande, fogli di alluminio, vaschette in alluminio.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Tubi, e oggetti in metallo.</p>	<p>Domenica</p>	
<p><b>IMBALLAGGI IN LEGNO</b></p> <p><b>Cosa inserire</b> Cassette per prodotti ortofruticoli, cassette di pregio per vini, liquori e distillati, piccole cassette per formaggi e tappi in sughero.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Mobili, arredi, porte, infissi.</p>	<p>Lunedì</p>	 Depositare in maniera ordinata all'esterno del proprio esercizio commerciale

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio commerciale  
ENTRO LE ORE 6:00 a partire dall'orario di chiusura serale del giorno precedente (escluso il cartone)



Comune di  
Raffadali



## CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (CCR)



### ORARIO DI APERTURA

**Lunedì 08:30 - 13:00**

**Martedì CHIUSO**

**Mercoledì 15:30 - 17:30**

**Giovedì 08:30 - 13:00**

**Venerdì CHIUSO**

**Sabato 09:00 - 13:00**