

COMUNE DI SAN VITO LO CAPO



*Carta dei Servizi di Igiene Urbana*

*2019-2026*

## PREMESSA

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 AGESP S.p.a. nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

Il mantenimento di elevati standard qualitativi e prestazionali e il continuo sforzo per un ulteriore miglioramento degli stessi sono un impegno di tutta l'organizzazione, così come la visione di rifiuto assimilato ad una risorsa da riutilizzare o recuperare.

Per questo motivo, AGESP S.p.A. pone, quale elemento essenziale del raggiungimento dei propri obiettivi, la collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per creare un sistema di lavoro che si fondi su fiducia, condivisione e ambizioni comuni.

E' in questo contesto che si inserisce la "Carta dei Servizi", la quale vuole essere un "patto" e una occasione di incontro tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione delle caratteristiche e prestazioni dei servizi erogati; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e AGESP S.p.A. e diventando il documento che regola i rapporti tra la Società che eroga il servizio e la Collettività.

La presente Carta dei Servizi è, quindi, un punto di partenza per migliorare i servizi pubblici e il gradimento collettivo degli stessi, nonché, conseguentemente un elemento di:

- *informazione: si comunicano all'Utenza i servizi svolti, i principali obiettivi aziendali, le modalità di esecuzione delle attività;*
- *gestione: diviene strumento di responsabilizzazione per tutti gli operatori coinvolti, spingendo verso il raggiungimento di attesi livelli quantitativi e qualitativi;*
- *confronto: è elemento di confronto con l'utenza e la committenza per verificare l'allineamento tra risultati attesi e conseguiti.*

All'interno del presente documento, di seguito, sono enunciati e contenuti:

1. I principi fondamentali ai quali AGESP S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi (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 da AGESP S.p.A. e gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

## **SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1 Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino.

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è rivolta a tutti i cittadini del Comune di San Vito Lo Capo 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 di igiene urbana e i livelli di qualità, specifici e generali, che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

L'Azienda Agesp S.p.A si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana nel Comune di San Vito Lo Capo 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 ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di Appalto tra il Comune di San Vito Lo Capo e la Ditta Agesp Spa e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Nella Carta, il cittadino trova le informazioni 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 fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dal presente elaborato in attesa dell'aggiornamento periodico dello stesso.

### **1.2 Dove trovarla**

La Carta dei servizi può essere consultata on-line sia sul sito del Comune di San Vito Lo Capo [www.comune.sanvitolocapo.tp.it](http://www.comune.sanvitolocapo.tp.it) oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A di Castellammare del Golfo [www.agespspa.it](http://www.agespspa.it)

In alternativa, i cittadini possono prendere visione di tale documento anche presso l'ufficio ecologia presso il Comune di San Vito Lo Capo sito in via Savoia n.167 (91010).

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

I rapporti tra i cittadini e l'Azienda Agesp S.p.A sono basati su principi di:

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità**

AGESP S.p.A. garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e assicura parità di trattamento a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

Garantisce, inoltre, di recepire le eventuali iniziative e indicazioni promosse dal Comune per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, AGESP S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il Contratto d'Appalto stipulato con il Comune e in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla normativa, dagli obblighi contrattuali e dagli accordi sindacali ad ogni livello.

### **2.2 Continuità e regolarità**

AGESP S.p.A. eroga, in condizioni normali, il servizio in modo continuo e regolare. In caso di eventuali eventi capaci di ledere la continuità e regolarità del servizio (ad esempio eventi naturali, cause di forza maggiore, scioperi, etc.) si opererà al fine di ridurre al massimo i disservizi connessi, anche tramite opportuna informazione all'Utenza e tramite rimodulazioni straordinarie del servizio.

### **2.3 Rispetto delle Normative**

AGESP S.p.A. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'AGESP garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **2.4 Tutela dell'Ambiente**

L'AGESP si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte.

Avendo quale obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute collettiva, AGESP S.p.A. pone particolare impegno nell'erogazione e organizzazione del sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti, dando la priorità al recupero e/o al riciclaggio di materia rispetto alla possibilità di smaltimento in discarica.

I predetti obiettivi sono inoltre perseguiti tramite interventi di risparmio e tutela delle risorse naturali e dell'inquinamento generalmente connesso al servizio, anche tramite l'impiego di mezzi a ridotto inquinamento.

## **2.5 Riduzione dei rifiuti**

L'AGESP S.p.A. si impegna, in particolare, a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

## **2.6 Partecipazione**

AGESP S.p.A. favorisce la partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di essere informati e tutelati in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, facendosi carico di informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale.

L'AGESP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con gli utenti un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolare nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **2.7 Efficienza ed efficacia**

AGESP S.p.A., anche nell'ambito del perseguimento della propria Politica Aziendale, ricerca il miglioramento continuo dei servizi e la massimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, sia in termini di qualità del servizio che in termini di performance ambientali. In ogni caso, fine ultimo è il soddisfacimento delle esigenze e requisiti del Comune e dell'Utente.

## **2.8 Chiarezza e trasparenza**

AGESP S.p.A. garantisce la chiarezza dei documenti e delle indicazioni fornite all'Utenza, nonché trasparenza nelle proprie azioni.

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **SEZIONE III - TUTELA DELL'UTENTE**

#### **3.1 Accessibilità alle informazioni**

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, il Comune di San Vito Lo Capo e l'Agesp spa mettono a disposizione i seguenti strumenti:

<b>Servizio</b>	<b>Come funziona</b>	<b>Standard min/max</b>
<b>Uffici</b>	Comune di San Vito Lo Capo	Tutti i giorni feriali dal lunedì al Venerdì dalle 09.00 -12:00
<b>Contatti telefonici</b>	Numeri di telefono:  0923621211  Comune di San Vito Lo Capo  800197350  092431724  Agesp spa	Tutti i giorni feriali dal lunedì al Venerdì dalle 09.00 -12:00  Servizio reso tramite l'ufficio ecologia del Comune di San Vito Lo Capo che, ove opportuno, metterà in contatto diretto l'utente con un responsabile dell'Agesp spa  Tutti i giorni feriali dal lunedì al Venerdì dalle 09.00 -12:30  e dalle 15:30 alle 18:30

<p><b>Siti internet</b></p> <p>Pubblicazione modulistica per accesso a particolari servizi.</p> <p>Pubblicazione avvisi su modifiche dei servizi.</p> <p>Pubblicazione dati raccolta differenziata.</p>	<p><a href="http://www.comune.sanvitolocapo.tp.it">www.comune.sanvitolocapo.tp.it</a></p> <p><a href="http://www.agespspa.it">www.agespspa.it</a></p>	<p>I contenuti vengono aggiornati periodicamente</p>
<p><b>Indirizzi pec</b></p>	<p><a href="mailto:protocollocomunesanvitolocapo@postecert.it">protocollocomunesanvitolocapo@postecert.it</a></p> <p><a href="mailto:agespspa@pec.agespspa.it">agespspa@pec.agespspa.it</a></p>	<p>Tempo di risposta alle pec: entro 15 gg.</p>
<p><b>Indirizzi e-mail</b></p>	<p><a href="mailto:reclami@agespspa.it">reclami@agespspa.it</a></p>	<p>Tempo di risposta alle e mail: entro 15 gg.</p>
<p><b>Social network</b></p>	<p><b>Facebook : Comune di San Vito Lo Capo</b></p>	

### 3.2 Reclami

L'utente può segnalare le violazioni dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'AGESP S.p.A. e/o al Comune di San Vito Lo Capo.

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami scritti consegnandoli presso gli uffici comunali o a mezzo posta, e-mail e pec ai recapiti indicati al paragrafo 3.1.

L'utente può esprimere il reclamo verbale, per telefono o di persona. Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, l'AGESP S.p.A. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Nella risposta scritta l'AGESP S.p.A si impegna ad indicare all'utente, non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

### **3.3 Difformità dei servizi**

Non trattandosi di concessione di servizi pubblici ma di contratto d'appalto, non sono previsti risarcimenti e/o rimborsi diretti all'utenza da parte di Agesp spa in caso di inadempienze o disservizi.

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata accertata dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, in conformità al contratto d'appalto, il Comune applicherà le sanzioni e/o le penali previste e Agesp Spa, in ogni caso, potrà in essere tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili al fine di recuperare il servizio non reso o irregolarmente prestato.

### **3.4 Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'AGESP S.p.A con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Si riporta qui di seguito elenco delle principali associazioni di categoria della provincia di Trapani e Sicilia, ai quali l'utente può rivolgersi, per la tutela dei propri diritti:

- *Associazione Adiconsum Associazione tutela e difesa dei consumatori sita Piazza Ciaccio Montalto, 27, Trapani – [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) – email: I Contatti: [adiconsumtrapani@libero.it](mailto:adiconsumtrapani@libero.it)*
- *Federconsumatori Trapani Via Garibaldi 77 Trapani [www.federconsumatorisicilia.it](http://www.federconsumatorisicilia.it) -email [federconsumatori.trapani@gmail.com](mailto:federconsumatori.trapani@gmail.com)*
- *Codacons Sicilia – via Coviello 4 – 95128 Catania – tel: 095.2180387 – [info@codaconssicilia.it](mailto:info@codaconssicilia.it).*
- *Confconsumatori Sicilia – Viale Libertà 221 – 95129 Catania – tel: 095.2500426 – [confconsumatorisicilia@hotmail.com](mailto:confconsumatorisicilia@hotmail.com).*



## SEZIONE IV - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

### 4.1 L'Azienda

Si riportano di seguito i principali dati riguardanti l'Azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di San Vito Lo Capo:

Ragione sociale	<b>Agesp S.p.A.</b>
Sede Legale	<b>Via Enna, 1 91014 Castellammare del Golfo (Tp)</b>
Oggetto Sociale	<b>Servizi ambientali</b>
Telefono:	<b>0924 – 31724</b>
Telefax:	<b>0924 – 32998 - 30524</b>

Principali iscrizioni:	<b>C.C.I.A.A. Trapani n° 56488</b> <b>Reg. Soc. Tribunale di Trapani n° 2845</b> <b>Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti Attività di smaltimento rifiuti PA 0506</b> <b>Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° TP/8603337/K</b>
Codice fiscale:	<b>00197340821</b>
Partita I.V.A.:	<b>00389000811</b>

La Agesp S.p.A opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana.

La Società svolge la propria attività con particolare riguardo ai servizi di raccolta e trasporto rifiuti, raccolta differenziata, gestione di Centri di Raccolta Rifiuti e stazioni di trasferimento, nonché bonifiche di siti e beni contenenti amianto. Nei comuni dove gestisce il servizio di igiene urbana ha raggiunto importanti obiettivi in termini di percentuali di raccolta differenziata superando anche l'80% in alcuni Comuni.

La crescente domanda di servizi ambientali e le innumerevoli opportunità offerte dal settore, hanno permesso alla Agesp s.p.a. di incrementare le proprie attività, aggiornandosi sempre e utilizzando le tecnologie più avanzate.

La Agesp s.p.a. svolge attualmente le proprie attività principalmente nell'ambito della Regione Sicilia ma, da qualche anno, è anche presente in altre Regioni come ad esempio Liguria, Sardegna, Piemonte e Lombardia.

Ampiezza dei servizi offerti, esperienza pluriennale e affidabilità delle prestazioni fanno di Agesp il partner ideale di molti Enti Pubblici e privati per la risoluzione di qualsiasi problematica nel campo della gestione dei servizi ambientali.

Le innumerevoli esperienze maturate in questi anni da Agesp, in diversi contesti, le consentono di progettare e offrire una gamma di servizi molto ampia, proponendo le modalità operative che più si adattano alle specifiche caratteristiche dei Comuni serviti.

Agesp, negli ultimi anni, per poter competere in maniera più incisiva sul mercato, ha stretto partnership con importanti gruppi nazionali del settore, divenendo una delle aziende leader in campo ambientale all'interno del territorio siciliano, nonché un valido player in ambito nazionale.

#### **4.2 Le abilitazioni e certificazioni di Agesp:**

ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DELLE IMPRESE CHE EFFETTUANO LA GESTIONE DEI RIFIUTI.

**Categoria 1 Classe A:** raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore o uguale a 500.000 abitanti;

**Categoria 4 Classe A:** raccolta e trasporto di rifiuti speciali per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate;

**Categoria 5 Classe C:** raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore a 60.000 tonnellate;

**Categoria 8 classe E:** intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi;

**Categoria 9 classe D:** bonifica di siti;

**Categoria 10B classe E:** attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti (pannelli, coppelle, carte e cartoni, tessuti, materiali spruzzati, stucchi, smalti, bitumi, colle, guarnizioni, altri materiali isolanti), contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto;

- ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI PULIZIA AI SENSI DEL D.M. 274/1997
- SISTEMA DI QUALITA' ISO 9001:20015;
- SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001-2015;
- SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI OHSAS 18001:2007;
- SISTEMA AZIENDALE CONFORME ALLA DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE DELLE SOCIETA' E DELLE ASSOCIAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001;
- ISCRIZIONE DEFINITIVA ILLIMITATA ALL'ALBO NAZIONALE TRASPORTATORI IN CONTO TERZI (Rilasciata dal Ministero dei Trasporti);
- ISCRIZIONE WHITE LIST PREFETTURA DI TRAPANI;
- ATTRIBUZIONE RATING DI LEGALITA': ★★★.

## **SEZIONE V – SERVIZI DI IGIENE URBANA**

### **5.1 Modalità svolgimento servizio**

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio di igiene urbana sono stabilite nel “Contratto d’Appalto” sottoscritto tra il Comune e l’ATI Econord S.p.A. e Agesp S.p.A, aggiudicataria del servizio per aver vinto gara pubblica di appalto.

Il Contratto d’Appalto è stato firmato nell’anno 2019 ed ha durata di 7 anni.

L’Agesp fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo (almeno 5 giorni prima) anche per il tramite del Comune di San Vito Lo Capo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione che della ripresa del servizio specificando le modalità e i tempi di recupero.

## **5.2 Elenco servizi**

Si riporta qui di seguito l'elenco dei servizi ed attività gestiti dall'Agesp:

- a. Servizio di raccolta differenziata porta a porta, con l'utilizzo di contenitori specifici, delle seguenti tipologie di rifiuti urbani :
  - Organici biodegradabili
  - Carta e cartone
  - Imballaggi in plastica
  - Vetro, lattine e barattoli
  - Secco residuo
  - Tessili sanitari (pannolini);
- b. Servizio di raccolta a domicilio, su prenotazione, dei rifiuti ingombranti, Raee, rifiuti vegetali, verde e ramaglie
- c. Servizio di diserbo meccanizzato e manuale;
- d. Servizio di disinfestazione e derattizzazione del territorio;
- e. Servizio di raccolta rifiuti urbani pericolosi (pile e farmaci) mediante l'utilizzo di contenitori specifici posizionati sul territorio del Comune;
- f. Servizio di spazzamento meccanizzato e manuale, pulizia area del mercato e svuotamento cestini;
- g. Trasporto rifiuti raccolti agli impianti di smaltimento e recupero;
- h.** Servizio di pulizia delle caditoie stradali;
- i. Servizio di eliminazione micro discariche;

### **5.2.1**

## **RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA E SERVIZIO DI RACCOLTA A DOMICILIO, SU PRENOTAZIONE, DEI RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE, RIFIUTI VEGETALI, VERDE E RAMAGLIE**

Il servizio di raccolta previsto è del tipo domiciliare “porta a porta” per quasi l'intera totalità delle utenze (domestiche e non), tranne che per alcuni casi in cui per ragioni tecniche e/o legati alla rete viaria o a situazioni che precludono la sicurezza, verranno implementate da parte della ns. Azienda tipologie di raccolte del tipo “di prossimità” mediante il posizionamento in aree concordate con gli organi tecnici del Comune di contenitori carrellati in numero sufficiente a garantire il conferimento delle tipologie di rifiuti differenziati.

Per quanto concerne il turno di raccolta questo verrà effettuato la mattina per le utenze domestiche, con l'alternanza della frequenza con cadenza quindicinale della frazione secca residua con quella del vetro/lattine nessuna doppia raccolta infatti è prevista. Mentre per quanto attiene le raccolte effettuate alle utenze non domestiche, le stesse sono eseguite durante il turno mattutino e/o pomeridiano.

Si precisa che il servizio di raccolta prevede esclusivamente un ritiro giornaliero alla singola utenza durante il passaggio del turno di lavoro, pertanto l'utente dovrà esporre dinanzi la propria abitazione il contenitore specifico entro l'orario di inizio del servizio.

La raccolta dei pannoloni e pannolini verrà effettuata al domicilio delle utenze domestiche che ne faranno richiesta scritta presso gli uffici comunali. L'elenco delle utenze da servire dovrà essere trasmesso dal Comune all'azienda in modo da poter programmare il servizio.

La raccolta degli ingombranti e RAEE verrà effettuata al domicilio dell'utenza a seguito di prenotazione telefonica al numero telefonico aziendale, la quantità che verrà ritirata per ogni singola utenza è di un massimo di 3 pezzi. Il ritiro avverrà a piano stradale davanti il civico dell'utenza.

La raccolta degli sfalci verrà effettuata a domicilio dell'utenza a seguito prenotazione telefonica al numero telefonico aziendale, la quantità che verrà ritirata per ogni singola utenza è di n.3 sacchi da lt. 100 cad. ovvero n.3 fascine corrispondenti alla volumetria di n.3 sacchi da lt. 100. Il ritiro avverrà a piano stradale davanti il civico dell'utenza.

### **Frequenza**

---

Per tutte le utenze (domestiche e non domestiche) la frequenza di raccolta prevista è quella riportata nel calendario qui di seguito riportato.

**CALENDARIO  
COMUNE DI  
SAN VITO LO CAPO**

**UTENZE DOMESTICHE**

**PERIODO 01/10 – 31/05**

**Servizio Invernale**

Rifiuto	Frequenza	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Secco Residuo	1/7						
Organico	3/7						
Pannolini	4/7						
Carta	1/7						
Plastica	1/7						
*Vetro/ lattine	1/7		*p				
Ingombranti	1/7						
**Abiti dismessi	1/30**						

\*P = Pomeriggio - \*\*Raccolta 4° Sabato del mese

**PERIODO 01/06 – 30/09**  
**Servizio Estivo**

Rifiuto	Frequenze	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Secco Residuo	1/7						
Organico	4/7						
Pannolini	6/7						
Carta	1/7						
Plastica	1/7						*P
Vetro/ lattine	1/7		P				
Ingombranti	1/7						
*Abiti dismessi	1/30**						*

\*P = Pomeriggio - \*\*Raccolta 4° Sabato del mese

**UTENZE NON DOMESTICHE**

**PERIODO 1/10 – 31/05**

Rifiuto	Frequenza	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Secco residuo	1/7				M		
Organico	3/7	M		M		M	
Cartone	2/7		P			P	
Plastica	1/7			M			
Vetro Lattine	1/7		P				

\*M= turno mattutino \*P= turno pomeridiano

**PERIODO 01/06 – 30/09**

Rifiuto	Frequenza	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco residuo	1/7				M			
Organico	8/7	M	M	M	M	M	M	M P
Cartone	7/7	P	P	P	P	P	P	P
Plastica	7/7	P	P	P	P	P	P	P
Vetro Lattine	7/7	P	P	P	P	P	P	P

*\*M=turno mattutino - \*P=turno pomeridiano*

### Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

### Attrezzature fornite alle utenze

A tutte le utenze domestiche e non domestiche piccole produttrici, verrà fornito idoneo Kit per la raccolta differenziata composto da mastelli da 20 a 60 lt di diverso colore in base alle tipologie, provvisto di codice identificativo. Inoltre annualmente verranno fornite alle utenze i sacchetti in mater-b per la raccolta dei rifiuti biodegradabili.

A tutte le utenze non domestiche verrà fornito idoneo Kit per la raccolta differenziata composto da bidoni di 240 lt di diverso colore in base alle tipologie, provvisto di codice identificativo.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di San Vito Lo Capo.



### **Modalità di conferimento**

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

#### **5.2.2**

### **SERVIZIO DI DISERBO MECCANICO E MANUALE**

Il servizio di diserbo prevede l'eliminazione delle erbe infestanti, mediante diserbo meccanico (sfalcio erba), dai marciapiedi, dai vialetti pedonali e dai cordoli dei marciapiedi. In particolare le operazioni di sfalcio comprendono il taglio con mezzi meccanici (decespugliatori) o manuali delle erbe infestanti nate spontaneamente sui marciapiedi e passaggi pedonali ed in prossimità degli stessi. Nelle attività del servizio è compresa la pulizia, la raccolta ed il trasporto dei materiali derivanti dalle operazioni di sfalcio.

Il dimensionamento del servizio di diserbo prevede l'impiego giornaliero di una squadra composta da due operatori dotati di autocarro con vasca da 5 mc.

Il servizio verrà eseguito secondo una pianificazione concertata fra il Comune e la ns. azienda in base alle esigenze riscontrate.

#### **5.2.3**

### **SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE DEL TERRITORIO**

Annualmente nel territorio di San Vito Lo Capo saranno effettuati in diversi periodi interventi di disinfestazione derattizzazione. Gli interventi al fine di una loro migliore efficacia saranno eseguiti all'interno del centro urbano o comunque in aree urbanizzate e con alta densità abitativa.

#### Servizio di disinfestazione

Si prevede di effettuare due tipo di interventi:

Interventi antilarvali nei mesi di marzo –aprile in numero di 2 (1 al mese).

Interventi adulticida nei mesi di maggio – settembre in numero di 5 (1 al

mese).

In particolare con gli interventi antilarvale si mira a risolvere il problema alla radice, colpendo gli stadi larvali degli insetti, evitando così la diffusione degli stessi.

Gli interventi adulticidi mirano invece a colpire gli insetti alati e verranno eseguiti con l'utilizzo di atomizzatore.

Tutti gli interventi verranno programmati con largo anticipo e di concerto con gli uffici comunali e sarà data ampia diffusione alla cittadinanza con congruo anticipo.

#### Servizio di deblattizzazione

Si prevede di effettuare 2 interventi (1 nel mese di giugno e 1 ad Agosto) mediante l'irrorazione all'interno dei tombini con pompa a spalla di miscela deblattizzante.

#### Servizio di derattizzazione

Gli interventi di derattizzazione verranno eseguiti a mezzo di "erogatori esche topicide" distribuiti sul territorio nei punti di maggiore interesse, commisurati alla densità della popolazione murina. Tutte le esche topicide saranno identificate in maniera univoca con un cartello dove sarà riportato il numero della postazione. All'interno delle stazioni esche verranno messe delle bustine in pasta fresca che saranno oggetto di monitoraggi a cura di nostro personale autorizzato ed adeguatamente formato, che provvederà a sostituire le esche che dovessero risultare mancanti, per tutto il periodo dell'intervento.

### **5.2.4**

#### **SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (PILE E FARMACI) MEDIANTE L'UTILIZZO DI CONTENITORI SPECIFICI POSIZIONATI SUL TERRITORIO DEL COMUNE**

All'interno del territorio Comunale di San Vito Lo Capo sono dislocati dei contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi: farmaci scaduti, pile esauste e contenitori contrassegnati con la lettera "T" e/o "F".

I contenitori dislocati sono:

5 per i farmaci

10 per le pile

10 per T e/o F

### **Frequenza**

Lo svuotamento avviene con frequenza minima mensile.

### **Ulteriori prescrizioni**

In caso di anticipato riempimento dei contenitori non è consentito abbandonare i rifiuti fuori dagli stessi: gli utenti dovranno segnalare il riempimento all'ufficio ecologia del Comune.

## **5.2.5**

### **SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E MANUALE, PULIZIA AREA DEL MERCATO E SVUOTAMENTO CESTINI**

Il servizio di spazzamento è distinto in manuale e meccanizzato.

Per quanto attiene allo spazzamento meccanizzato questo prevede la pulizia delle sede viaria . In particolare nel servizio risultano comprese le seguenti attività: rimozione di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti quali cartacce, detriti, terriccio, sabbia foglie, escrementi animali, ecc, presenti nella sede viaria;

Il servizio di spazzamento meccanizzato ha lo scopo di rimuovere non solo i rifiuti casuali ed eccezionali, ma soprattutto i rifiuti propriamente stradali e stagionali (foglie, ramaglie e simili).

Lo spazzamento meccanico verrà eseguito con l'impiego di una squadra composta da un autista ed un operatore di supporto con soffiatore, dotati di autospazzatrice da 2 mc in grado di espletare il servizio con un ampiezza di spazzamento di mt 2.

Lo spazzamento manuale sarà eseguito su strade e piazze del centro abitato per il tramite di operatore con l'impiego di autoveicolo con vasca per il conferimento dei rifiuti. Nell'ambito dello stesso è ricompreso lo svuotamento dei cestini gettacarte presenti nel percorso di spazzamento con sostituzione del sacchetto, a carico della nostra azienda..

Per maggiori dettagli si rimanda agli elaborati "Piano dello Spazzamento Manuale" e "Piano dello Spazzamento Meccanizzato" depositati a gli atti del Comune.

### 5.2.6

#### **TRASPORTO RIFIUTI RACCOLTI AGLI IMPIANTI DI SMALTIMENTO E RECUPERO**

Tutte le tipologie di rifiuti raccolti durante lo svolgimento dei servizi, vengono trasportati a fine turno presso impianti di smaltimento e recupero individuati dal Comune di San Vito Lo Capo attraverso automezzi appositamente autorizzati e accompagnati da FIR in modo da garantire la tracciabilità dei rifiuti.

### 5.2.7

#### **SERVIZIO DI PULIZIA DELLE CADITOIE STRADALI**

Il servizio con periodicità annuale prevede la rimozione del materiale presente all'interno delle caditoie stradali mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature ed automezzi per il successivo trasporto a smaltimento del rifiuto prodotto presso impianto autorizzato e convenzionato con il Comune.

Il servizio verrà effettuato in un arco temporale da definirsi con gli Uffici Tecnici e comunque quando necessario preferibilmente prima dell'approssimarsi della stagione delle piogge.

### 5.2.8

#### **SERVIZIO DI ELIMINAZIONE MICRO DISCARICHE;**

Il servizio di eliminazione di micro discariche abusive prevede la rimozione di rifiuti abbandonati nel territorio quali indifferenziati, differenziati, ingombranti ad eccezione di rifiuti speciali e pericolosi quali ad esempio inerti e amianto.

Il servizio sarà espletato da una squadra di operatori con l'ausilio di un per il trasporto dei rifiuti raccolti e verrà effettuato con cadenza mensile e per un massimo di 12 interventi annuo.

L'intervento verrà programmato di concerto con gli Uffici Comunali che stabiliranno di volta in volta le aree su cui intervenire ed in ogni caso fatto salvo il rispetto delle normative vigenti anche in materia di sicurezza stradale .

#### **SEZIONE VI - STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA**

Gli standard di qualità del servizio sono definiti da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e le caratteristiche.

I principali standard di qualità del servizio, sono:

- RD  $\geq$  al 65%, con recupero di materia  $\geq$  al 50%.
- riduzione dei rifiuti solidi urbani indifferenziati (RI) conferiti per lo smaltimento in discarica;
- I quantitativi dei rifiuti urbani biodegradabili in discarica (RUB) dovranno conseguire un valore  $\leq$  81 Kg/anno per abitante. Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Agesp Spa, considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:
  - Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
  - Tutela dell'ambiente;
  - Completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
  - Formazione del personale;
  - Rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti, Agesp Spa, svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente dati e feed back , ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami).

## **SEZIONE VII - COLLABORAZIONE DELL'UTENTE**

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, Agesp può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale/Ordinanze Sindacali e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;

- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel “Regolamento comunale di igiene urbana per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti” approvato con delibera del consiglio comunale;
- osservare le disposizioni contenute nell’ ordinanza sindacale n. 3 del 15/03/2019.per il conferimento dei rifiuti;
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- aver cura di non scambiare i propri contenitori con quelli altrui, per evitare che il codice identificativo personale sia riconducibile a comportamenti di altri soggetti con le conseguenze del caso;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare agli enti deputati eventuali cambi di residenza;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

Tra i propri compiti, Agesp controlla la correttezza del conferimento e ne dà segnalazione agli utenti con appositi mezzi (ad esempio, con un adesivo applicato al contenitore).

The image shows a red form for reporting irregular waste disposal. At the top is the Agesp logo with the text 'servizi ambientali' and 'Agesp'. Below the logo, it says 'SPIACENTI, CONFERIMENTO' and 'NON REGOLARE' in large, bold letters. Underneath is a section titled 'MOTIVO' (Reason) with a grid of checkboxes for various categories: PLASTICA DURA, RIFIUTI MISTI, ORGANICO, and INDUMENTI. There is also an 'ALTRO' (Other) section with a text input field. At the bottom, there are fields for 'Data' (Date) and 'Ora' (Time), and a small note: 'Su [www.agespspa.it](http://www.agespspa.it) trovi il calendario aggiornato e le istruzioni per il conferimento regolare.'

### 7.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi

In tutti i casi in cui si riscontrino degli errori o dei comportamenti scorretti in fase di conferimento commessi dagli utenti, i ns. operatori provvedono a segnalare le anomalie riscontrate a mezzo di apposito adesivo con una scritta, in grado di chiarire le irregolarità riscontrate.

L'Agesp spa fornisce ogni collaborazione con gli organi di controllo deputati all'accertamento e sanzionamento delle irregolarità dei conferimenti dei rifiuti e dell'evasione tributaria.

### 7.2 Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'utenza

Tenuto conto della responsabilità assunta contrattualmente da Agesp spa per il raggiungimento degli obiettivi quantitativi indicati nella sezione VI, annualmente vengono decise di concerto con il Comune e realizzate, alcune iniziative per la comunicazione, informazione e sensibilizzazione degli utenti del servizio come ad esempio:

- **Campagne di informazione sulle corrette modalità della raccolta differenziata;**
  - **Campagne di sensibilizzazione alla raccolta differenziata nelle scuole;**
  - **Campagne sulla riduzione dei rifiuti;**
  - **Campagne sul compostaggio domestico;**
  - **Campagne informative specifiche per le utenze non domestiche;**
  - **Campagne di sensibilizzazione sulla qualità delle raccolte;**
-

## **SEZIONE VIII - VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DIFFUSIONE**

La Carta sarà aggiornata ogni qualvolta si renda necessario anche sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, da cambiamenti normativi, da eventuali aggiustamenti che si rendessero necessari per migliorare il servizio agli utenti.

Eventuali modifiche ed aggiornamenti saranno riportati sia sul sito del Comune di San Vito Lo Capo: [www.comune.sanvitolocapo.tp.it](http://www.comune.sanvitolocapo.tp.it) oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A di Castellammare del Golfo [www.agespspa.it](http://www.agespspa.it).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad esempio a eventi naturali eccezionali.

La carta e i suoi aggiornamenti saranno trasmessi da Agesp spa al Comune di San Vito Lo Capo ogni qualvolta sarà attuata una modifica e/o aggiornamento.

La presente Carta dei Servizi risulta aggiornata al 14 Marzo 2019