



Comune di Bitonto



CARTA DEI SERVIZI DEL CITTADINO PER L'IGIENE URBANA



Azienda Servizi Vari

La CARTA DEI SERVIZI è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative: D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”; D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento; D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici; D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'utilizzo dello strumento della CARTA DEI SERVIZI da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella CARTA il Cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo. Attraverso la CARTA si vuole definire compiutamente, ma soprattutto migliorare il rapporto gestore-Utente, premessa indispensabile per una attenta trasformazione in attività di gestione della domanda e delle esigenze degli Utenti.

La CARTA si ispira ai principi di eguaglianza ed imparzialità, offrendo i servizi senza alcuna discriminazione; di correttezza e lealtà, mantenendo gli impegni e verificando costantemente il livello di qualità dei servizi erogati; di partecipazione e trasparenza, instaurando un rapporto costante e continuo col

cittadino-Utente informandolo sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, sui vincoli normativi e legislativi ed impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio; di efficienza ed efficacia, offrendo servizi adeguati alle esigenze della collettività, ricercando sempre una migliore economicità nella gestione delle risorse umane e finanziarie, e nel rispetto dell'ambiente.

L'AZIENDA SERVIZI VARI S.p.A. con la CARTA DEI SERVIZI intende assumere impegno verso gli Utenti, garantendo una gestione adeguata alle necessità della collettività attraverso metodi e procedure le più rapide ed efficienti possibili. Con la CARTA si intende anche esplicitare le modalità di espletamento dei servizi che eroga l'ASV Spa ed i comportamenti a carico dell'Utente.

La CARTA contiene in appendice un fac-simile di richiesta e segnalazione, realizzato per rendere più snello l'esame della stessa e più immediata la risposta. La CARTA costituisce uno strumento per regolare al meglio sia la domanda di servizio che la relativa risposta. L'attenzione verso la qualità del servizio fornito, e l'obiettivo della soddisfazione dei bisogni del Cittadino-Utente sono una Missione Aziendale chiara e definita che è alla base di tutta l'attività di programmazione e gestione.

Da ultimo, una considerazione. Ogni sforzo e ogni attività che l'ASV Spa potrà e dovrà porre in essere, sarà vana se non ci sarà una fattiva collaborazione da parte dei Cittadini, e tanto, non solo con riferimento all'osservanza delle modalità e dei tempi per il conferimento dei rifiuti, ma anche, e soprattutto, con riferimento alle denunce di negligente svolgimento delle operazioni e/o abusi e/o atti illegittimi compiuti dagli Utenti.

Bitonto (BA) 1 ottobre 2008

Il Presidente del CdA
Avv. Michele Coletti

L AZIENDA SERVIZI VARI SpA NEL 2008 (aggiornamento del 30 settembre 2008)

A Consiglio di Amministrazione

Coletti	Michele	Presidente
Matarrese	Salvatore	Amministratore Delegato
Dorigo	Alessandro	Consigliere
Guglielmo	Michele	Consigliere
Visotti	Francesco	Consigliere

B Collegio Sindacale

Naglieri	Michele	Presidente
Di Salvia	Rosanna	Sindaco Effettivo
Vacca	Giuseppe	Sindaco Effettivo

C Direttore e Collaboratori

Pasculli	Giuseppe	Direttore Generale
Granieri	Francesco	Personale, Responsabile Servizio Tributi
Carbonara	Francesco	Amministrazione, Finanza e Controllo
De Donno	Antonio	Responsabile Servizi

PRINCIPI GENERALI

I servizi gestiti dall'Azienda sono tutti servizi pubblici e di pubblica utilità e, pertanto, vanno erogati con una gestione improntata secondo i sotto indicati principi.

1) UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ – Le regole poste a base per l'erogazione di ciascun servizio sono uguali per tutti, prescindendo dal sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. I comportamenti posti in essere dall'organizzazione aziendale si ispirano a criteri di obiettività e giustizia. L'Azienda nell'erogazione dei servizi garantisce parità di trattamento a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche, categorie o fasce di utenti omogenee.

2) RISPETTO DELLE NORME – L'Azienda è molto attenta al rispetto delle norme vigenti, presupposto indispensabile per la qualità del servizio

3) CONTINUITÀ – L'Azienda assume impegno di erogare i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni. In ogni caso pone in essere utili iniziative per informare l'utenza ed adotta tutti i necessari provvedimenti per ridurre al minimo la durata di eventuali sospensioni e/o interruzioni.

4) EFFICIENZA ed EFFICACIA – L'Azienda persegue costantemente l'obiettivo della efficienza dei servizi erogati utilizzando al meglio le risorse umane disponibili. Nel perseguire l'obiettivo dell'efficienza, l'Azienda persegue anche obiettivi di efficacia adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più favorevoli.

5) ECONOMICITÀ – L'intera gestione dei servizi è informata ai più rigorosi principi di economicità. Il momento del riscontro è quello dell'approvazione del bilancio consuntivo, i cui dati essenziali vengono trasmessi ai locali organi di stampa.

6) TUTELA AMBIENTALE – L'Azienda con i suoi servizi, opera nel campo della qualità della vita, svolgendo la sua attività nel rispetto e salvaguardia dell'ambiente e per la tutela della salute.

Standard di qualità del servizio

La migliore qualità dei servizi, nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale si ottiene attraverso i seguenti fattori.

1. Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito
2. Controllo sistematico del servizio
3. Salvaguardia ambientale e sicurezza
4. Completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente
5. Prontezza e tempestività nella esecuzione dei servizi
6. Efficienza, chiarezza e cortesia nelle risposte al telefono, in special modo se si tratta del numero verde

Il contributo che ogni cittadino è chiamato a dare è fondamentale per consentire all'A.S.V. SpA il rispetto degli standard di qualità.

Continuità e Regolarità del servizio

Nell'ambito degli impegni assunti con l'Amministrazione Comunale,

conseguenti i contratti di ciascuno dei servizi, l'A.S.V. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi medesimi, avvalendosi di una struttura organizzativa interna in grado di effettuare costanti verifiche ed eventuali interventi integrativi onde assicurare il regolare svolgimento delle attività programmate.

Controllo sistematico del servizio

L'Azienda dispone di un nucleo di monitoraggio del servizio che le permette di intervenire in tempo utile, in caso di riscontro di lacune. A volte, data l'ampiezza del territorio e/o l'insorgenza di qualche imprevisto, può accadere che la vigilanza non si accorga di una anomalia. Per questo sono allo studio sistemi di monitoraggio a distanza, complementari, utili a velocizzare la conoscenza di questi fenomeni ed il pronto intervento

Salvaguardia ambientale e sicurezza

Il controllo sul territorio, l'azione di vigilanza, la rilevazione di comportamenti scorretti, la segnalazione di situazioni poco consone al decoro ed alla pulizia della città, nonché la rilevazione di azioni in contrasto con i Regolamenti Comunali vigenti per i servizi affidati, vengono eseguiti dalla Polizia Municipale. Il senso civico e lo spirito di collaborazione dei cittadini, possono dare un grosso contributo al miglioramento delle condizioni di vivibilità del territorio.

Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente

Si può ottenere qualsiasi tipo di informazione riguardante i servizi affidati alla gestione aziendale telefonando al numero verde 800-037.067 in funzione dalle ore 9,00 alle ore 14,00 dal lunedì al venerdì. Il personale preposto al contatto è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità. Una volta raccolta la richiesta la trasmetterà al settore aziendale competente per il seguito. Sia in presenza di richieste di informazioni o reclami presentate come innanzi (per via telefonica) sia se presentate in forma scritta, l'Azienda assicura il riscontro entro 30 giorni dalla ricezione. Qualora quanto richiesto dovesse necessitare di interventi complessi, l'Azienda entro lo stesso termine invierà una prima comunicazione che fisserà i termini per il riscontro definitivo. In caso di risposta della segreteria telefonica, l'Utente lasciando i suoi riferimenti, sarà contattato entro 24h (escludendo il sabato, la domenica e i giorni festivi).

Prontezza e tempestività nell'esecuzione dei servizi

Indice di qualità fondamentale è anche la tempestività degli interventi diretti alla ordinaria e straordinaria gestione dei servizi.

I tempi di risposta devono essere ragionevolmente brevi, compatibilmente con le prescrizioni normative ed i protocolli tecnici e di sicurezza, previsti per ogni singola attività.

Efficienza, chiarezza e cortesia nelle risposte al telefono, in special modo se si tratta di numero verde

In un'azienda che svolge servizi pubblici è molto importante anche il contatto con il cittadino/utente che si aspetta "sostanza e forma" dall'esercente un pubblico servizio. Vuole che alle sue domande di informazione generale o specifica, alle sue segnalazioni di disservizio o anomalia, segua una risposta tempestiva, efficace ma anche adeguata.

A fronte della applicazione del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale ISO 9001:2000 sono stati individuati degli indicatori di qualità che rappresentano gli obbiettivi di breve termine che l'Azienda si propone di conseguire, al fine di migliorare la qualità stessa dei servizi. Essi possono essere così sintetizzati.

Non conformità

Le "non conformità" sono situazioni che possono verificarsi nella gestione ed esecuzione dei servizi, che rappresentano anomalie rilevanti rispetto agli standard previsti, sia che siano riferite ad un processo che ad un servizio o ad elementi del sistema qualità. Al ripetersi delle citate anomalie, si interviene con opportune azioni preventive e correttive. Nel periodo di osservazione stabilito, l'obiettivo aziendale è quello di ridurre il manifestarsi di tali situazioni di non conformità.

Reclami

Le procedure interne aziendali prevedono la registrazione dei Reclami, mediante la compilazione di un modulo e la conseguente "lavorazione" mirata a rimuovere le cause del reclamo. Essi possono essere inoltrati in Azienda con diversi mezzi, fra i quali il NUMERO VERDE 800 037 067, le linee telefoniche ordinarie 080 375 17 14, personalmente al front office, per posta elettronica info@asvspa.com, per fax 080 374 22 87, collegandosi al sito web www.asvspa.com. Verificata l'attendibilità della segnalazione, la struttura aziendale si impegna a rimuovere ogni problema, in tempi brevi.

Raccolta differenziata

Con riferimento al servizio principe affidato all'Azienda, la gestione dei servizi di Igiene Urbana, elemento centrale è il potenziamento della Raccolta Differenziata, dato che il tema ambientale è preoccupazione quotidiana per il Cittadino che saggiamente collabora nell'azione di prevenzione di spiacevoli situazioni come quelle verificatesi in altre aree del Paese. Il Sud patisce un forte

ritardo anche in materia di percentuali di raccolta differenziata. Alcuni esempi virtuosi, significano però che anche nella nostra Terra è possibile impegnarsi e raggiungere risultati ragguardevoli. E' importante introdurre innovazione nei sistemi di raccolta, come anche coinvolgere tutti i protagonisti infondendo una solida motivazione al cambiamento.

Fatturato

Naturalmente un'Azienda efficiente, lo è anche se, per la qualità dei servizi che rende, riesce ad acquisire nuove fette di mercato, negli ambiti in cui le è consentito di muoversi. In altri termini, la normativa sta cambiando in favore dell'affidamento dei servizi pubblici, mediante gara ad evidenza pubblica. Ma per partecipare alle gare, in futuro bisognerà dimostrare di aver bene operato nei Comuni dove si è prestata la propria opera, sia sotto il profilo tecnico organizzativo che economico e finanziario. L'indicatore del mantenimento del livello di fatturato negli anni andrebbe unito anche a quello dell'andamento di altri indicatori economici, che danno ulteriore informazione delle capacità gestionali (come per esempio il MOL, il Risultato Operativo Lordo e l'Utile Netto)

Soddisfazione dell'Utente

Annualmente l'Azienda affida ad un organismo esterno la rilevazione della soddisfazione dell'Utente sul servizio principe svolto dall'ASV Spa, quello della igiene urbana. Obiettivo di breve periodo è quello di conseguire almeno il gradimento del 50% dell'Utenza, nella consapevolezza che, con l'avviamento del nuovo contratto di servizio, si auspica di raggiungere presto ben altri traguardi.

Tempi di risposta

La gestione dei reclami, ma anche delle semplici segnalazioni di guasti, di avarie, altre anomalie, eventi eccezionali e/o imprevedibili, ecc. risulta strategica per il gradimento e la percezione della qualità dei servizi resi. Lo stesso tempo di attesa al telefono prima di ottenere una risposta, o di fila allo sportello, ma soprattutto il tempo che separa la segnalazione dalla rimozione di un problema opportunamente segnalato, rappresentano il primo indicatore di efficacia dell'azione dell'esercente un pubblico servizio. Di questo bisogna essere consapevoli ed attrezzarsi per agire per tempo. Il generale obiettivo delle 24h ha lo scopo di stabilire un termine relativamente breve entro il quale comunicare l'attivazione della procedura e, se possibile, rimuovere il disagio evidenziato, tenuto conto che si opera in un raggio di azione molto ampio.

Redditività del capitale proprio

Anche relativamente alla Redditività vale quanto detto in precedenza per il Fatturato: l'investitore, ma anche il cittadino

che indirettamente è comproprietario della quota pubblica del Capitale sociale, si aspetta un'Azienda che produce una giusta remunerazione del Capitale investito, senza penalizzare per questo, la qualità dei servizi. L'indicatore ROE (Return on equity) sta ad indicare quanto rende, in termini di utile netto, il capitale netto a disposizione dell'Azienda. L'utile netto è già un indicatore di quanto l'Azienda riesce ad economizzare la propria attività ordinaria, oltre alla gestione del patrimonio e delle risorse finanziarie, senza dimenticare l'influenza della normativa fiscale. Nel corso degli anni, a parità di capitale netto disponibile, l'indicatore ROE è suscettibile di miglioramento con l'aumentare dell'utile netto prodotto nell'esercizio/i osservato/i.

Redditività del capitale investito

Un altro indicatore importante, di natura finanziaria è il ROI (Return on investments) che riguarda il rapporto esistente fra il RO (Reddito operativo, quello afferente alla attività specifica svolta dall'Azienda, escludendo i proventi e costi finanziari e quelli di natura straordinaria e fiscale) ed il CI (Capitale investito netto, cioè l'Attivo meno le Attività non direttamente finalizzate alla produzione) considerato fermo il valore del CI, maggiore è il RO, migliore è la performance aziendale.

Produttività

Altro importante fattore da tenere sotto controllo, soprattutto in un'azienda che ha un elevato apporto della forza lavoro nella esecuzione dei servizi che eroga, è quello dell'incidenza del costo del lavoro sui ricavi (IP). Il contenimento del costo del lavoro, può essere realizzato in tanti modi, per esempio con l'esperienza acquisita dai lavoratori nel corso degli anni che consente loro di realizzare meglio e con maggiore celerità le opere che sono chiamati a svolgere; oppure con la sostituzione di unità lavorative messe in quiescenza per raggiunti limiti di età, con forze fresche, giovani e motivate, dal costo unitario inferiore; oppure con le economie di scala derivanti da una razionalizzazione della struttura organizzativa, atta ad evitare duplicazione di funzioni.

SERVIZI DI IGIENE URBANA

Le principali attività connesse ai servizi di Igiene Urbana.

- Raccolta
 - Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati
 - Raccolta differenziata delle seguenti frazioni di rifiuti:
 - a) raccolta rifiuti ingombranti
 - b) raccolta rifiuti organici
 - c) raccolta carta e cartoni
 - d) raccolta vetro
 - e) raccolta plastica
 - f) raccolta indumenti usati

- g) raccolta pile esauste e medicinali scaduti
- Spazzamento aree pubbliche
- Pulizia aree mercatali
- Servizi vari

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti solidi urbani, salvo che per un'area pilota di cui si dirà in seguito, è assicurata mediante l'allocazione sul territorio urbano di cassonetti di tipologia e volumetria variabile dipendente dal mezzo utilizzato per lo scarico. Il numero dei cassonetti è funzione della densità abitativa. A termini di Regolamento Comunale, è garantita la distanza massima di 200 mt dei cassonetti da ciascuna utenza presente nel perimetro in cui si effettua la raccolta. Per consentire una migliore gestione dei cassonetti, con ordinanza sindacale n.46/1996 sono stati individuati i comportamenti posti a carico dell'utenza ordinandone l'adempimento e fissando per i trasgressori le relative sanzioni che vanno da 5,00 a 1000,00 Euro).

E' VIETATO INTRODURRE NEI CASSONETTI DEL RIFIUTO INDIFFERENZIATO

- rifiuti in maniera sciolta (usare sacchetti ermeticamente chiusi)
- rifiuti liquidi
- materiale ingombrante e voluminoso e/o materiale inerte
- materiale acceso
- rifiuti speciali rivenienti da attività produttive
- rifiuti speciali, tossico-nocivi e rifiuti urbani pericolosi
- aghi, oggetti taglienti o acuminati senza opportune protezioni
- rifiuti destinati alla raccolta differenziata

INOLTRE E' VIETATO

- appiccicare fuochi all'interno dei cassonetti, frugare fra i rifiuti introdurre nei contenitori della raccolta differenziata, rifiuti indifferenziati
 - abbandonare i rifiuti differenziati o indifferenziati all'esterno degli appositi contenitori
 - lo spostamento dei contenitori dei rifiuti dalla loro sede
 - l'utilizzo dei cestini gettacarta per il conferimento dei rifiuti domestici
 - conferire i rifiuti indifferenziati al di fuori degli orari stabiliti
- I rifiuti indifferenziati devono essere conferiti negli appositi cassonetti nelle fasce orarie di seguito indicate:
 PERIODO ESTIVO (giugno-settembre) dalle 18,00 alle 5,00
 PERIODO INVERNALE (ottobre-maggio) dalle 16,00 alle 6,00

Lo svuotamento dei cassonetti viene effettuato dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle 5,00 alle 11,00.

Vi è poi una vasta area pilota interessata da un nuovo sistema di raccolta: la raccolta "porta a porta" che non prevede l'utilizzo dei contenitori stradali.

Il territorio comunale è stato suddiviso nelle seguenti zone omogenee nelle quali il servizio sarà svolto con modalità differenti:

Zona Città, comprendente tutte le aree residenziali e commerciali del Centro urbano con l'esclusione del Centro Storico.

Zona Esterna, comprendente la Zona Artigianale, la S.p. 231 e la estrema periferia del centro urbano

Zona Pilota, comprendente il Centro storico e le Frazioni di Palombaio e Mariotto. Nell'area delle Frazioni saranno inserite anche le utenze familiari che si trovano sulla S.p. Bitonto-Mellitto sino al Bosco di Bitonto (fermo restando il divieto per i mezzi aziendali ad accedere alle proprietà private).

RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Zona Città

Nella zona città il servizio viene effettuato con contenitori stradali utilizzando di preferenza compattatori monoperatore a carico laterale. Solo laddove non è possibile, per questioni urbanistiche o di circolazione, il posizionamento di cassonetti stazionari o il transito di mezzi a tre assi, il servizio viene svolto utilizzando mezzi a carico posteriore a due assi e cassonetti con ruote. La frequenza di raccolta è di gg. 7/7.

Zona Esterna

Nella Zona Artigianale, S.p. 231 ed estrema periferia il servizio viene svolto impiegando esclusivamente mezzi monoperatore a carico laterale. La frequenza del servizio, in considerazione del fatto che le utenze insistenti in questa zona sono costituite perlopiù da attività artigianali e produttive, è di gg. 6/7.

Zona Pilota

I rifiuti indifferenziati in questa zona sono raccolti porta a porta previo conferimento da parte degli utenti in sacchetti tipo "shoppers" da posizionarsi nella fascia oraria tra le 22.00 e le 06.00 su suolo pubblico nelle immediate vicinanze della propria abitazione o, qualora questa non sia raggiungibile dai mezzi addetti alla raccolta, in punti di conferimento stabili e segnalati. La raccolta avviene in maniera differente a seconda delle caratteristiche urbanistiche delle varie strade e precisamente:

- nelle strade più strette e tortuose tramite squadre composte da operatori che utilizzano mezzi a trazione elettrica o a metano;
- nelle strade più larghe tramite squadre composte da un autista e da un operatore che utilizzano un compattatore a carico posteriore.

I rifiuti raccolti dai mezzi piccoli sono scaricati nel mezzo più grande che provvede successivamente al trasporto in discarica (sistema satellite/centralina).

Il servizio viene svolto con frequenza gg. 2/7.

Frazioni

Nelle frazioni il servizio viene svolto con le medesime modalità già descritte per il Centro storico e per la raccolta sono impiegate squadre composte da un autista ed un raccoglitore che utilizzano un mezzo compattatore a carico posteriore. Il servizio viene svolto con frequenza gg. 2/7.

Raccolta differenziata rifiuti organici

I rifiuti organici sono costituiti da scarti alimentari prodotti da cucine di abitazioni, di grandi comunità, da scarti organici prodotti da aree mercatali (mercati rionali) o attività esercenti vendita al dettaglio di frutta e verdura, nonché dalla frazione organica proveniente dalla manutenzione del verde pubblico. Una volta svuotati gli appositi contenitori, consegnati a cura dell'Azienda all'impianto di compostaggio autorizzato, il materiale recuperato viene destinato alla produzione di sostanze biologiche per l'agricoltura.

FRAZIONE ORGANICA

Zona Città e Zona esterna

La frazione organica di origine domestica viene raccolta con contenitori stradali da 700 litri che sono posizionati di preferenza vicino ai contenitori per la raccolta dei rifiuti indifferenziati. Lo svuotamento avviene con frequenza gg. 3/7 da squadre composte da un autista ed un raccoglitore che utilizzano mezzi a due assi attrezzati con compattatore a carico posteriore.

Centro Storico

Nella zona del Centro storico la raccolta dell'organico viene svolta tramite il sistema della raccolta porta a porta. Sono distribuiti a tutte le utenze residenti, a cura e spese dell'Azienda, dei contenitori tipo pattumiera in plastica muniti di chiusura antirandagismo e un congruo numero di buste in materiale biodegradabile. Gli utenti devono porre i bidoncini ben chiusi con all'interno le buste contenenti i rifiuti su suolo pubblico nelle immediate vicinanze della propria abitazione o, qualora questa non sia raggiungibile dai mezzi addetti alla raccolta, in punti di conferimento stabiliti e segnalati nella fascia oraria tra le 22.00 e le 06.00. Si esclude la raccolta stradale tramite buste, per evitare che animali randagi in cerca di cibo possano rompere le buste e spargerne il contenuto in strada. La raccolta avviene tramite squadre composte da operatori che utilizzano mezzi tipo Porter con vasca o altro simile a trazione elettrica e/o a metano. Gli operatori provvedono al prelievo del sacchetto dalla pattumiera, riposizionando la stessa pattumiera nel punto di prelievo. I rifiuti

raccolti sono scaricati in un mezzo centralina che trasporta presso l'impianto di recupero, a fine turno, quanto raccolto. Il servizio viene svolto con frequenza gg. 4/7 e in orario dalle ore 5,00 alle ore 11,00.

Frazioni

Il servizio nelle frazioni viene svolto con le medesime modalità descritte per il Centro storico e per il prelievo dei rifiuti vengono utilizzate squadre composte da un autista e da un operatore che utilizzano un mezzo compattatore a carico posteriore.

Raccolta differenziata rifiuti inorganici

RACCOLTA CARTA

Per quanto riguarda la raccolta della carta:

COSA CONFERIRE: giornali, riviste, volantini pubblicitari, quaderni e imballaggi domestici di cartone o cartoncino, contenitori per latte, per succhi di frutta e simili, ridotti al minimo ingombro.

MATERIALE NON AMMESSO: imballaggi costituiti solo parzialmente di carta, imballaggi poliaccoppiati (es. carta plastificata) e materiale unto o eccessivamente sporco.

Zona Città e Zona esterna

La raccolta della carta sarà svolta con cassonetti stradali di dimensioni 2400 litri da svuotare con mezzi monoperatore a carico laterale. I cassonetti saranno svuotati con cadenza bisettimanale.

Centro Storico

Nella zona del centro storico la raccolta della carta sarà svolta tramite raccolta porta a porta. Saranno distribuiti all'utenza, a cura e spese dell'Azienda, delle buste in materiale trasparente della capacità di 60 litri. Gli utenti dovranno posizionare le buste nei giorni stabiliti nella fascia oraria tra le 22.00 e le 06.00, fuori dagli ingressi delle loro abitazioni o in punti di conferimento preventivamente stabiliti e segnalati. Il ritiro avverrà tramite squadre composte da operatori che utilizzeranno mezzi tipo Porter con vasca o altro simile a trazione elettrica e/o a metano. La frequenza di raccolta sarà 1/7. I rifiuti raccolti saranno successivamente conferiti in un mezzo centralina o in un press container posizionato presso la sede aziendale che sarà trasportato successivamente presso la piattaforma di recupero.

Frazioni

Il servizio nelle frazioni sarà svolto con le medesime modalità descritte per il Centro storico e per il prelievo dei rifiuti saranno utilizzate squadre composte da un autista e da un operatore che utilizzeranno un mezzo compattatore a carico posteriore. La frequenza di raccolta sarà 1/7.

RACCOLTA VETRO

Zona Città e Zona esterna

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro sarà svolta tramite

bidoni stradali di volumetria 360 litri muniti di coperchio con feritoia circolare e chiusura a gravità che saranno posizionati di preferenza a fianco dei contenitori per la raccolta dei rifiuti indifferenziati. Lo svuotamento sarà effettuato con frequenza 1/14 da squadre composte da un autista-raccogliitore che utilizzerà un'attrezzatura a vasca con costipatore.

Centro Storico

Nella zona del centro storico la raccolta del vetro sarà svolta tramite raccolta porta a porta. Saranno distribuiti all'utenza, a cura e spese dell'Azienda, apposite buste. Le modalità di raccolta saranno le stesse già descritte per la raccolta del materiale organico e la frequenza della raccolta sarà 1/7.

Frazioni

Il servizio ritiro sarà effettuato da un autista/operatore che utilizzerà un costipatore. I rifiuti raccolti saranno trasportati presso la sede aziendale e scaricati in un cassone scarrabile da 25 mc. Tale cassone sarà trasportato al riempimento presso l'impianto di recupero tramite mezzo munito di gancio di scarramento (si stimano 4 trasporti a settimana).

RACCOLTA MULTIMATERIALE (BOTTIGLIE ED ALTRI IMBALLAGGI IN PLASTICA, ALLUMINIO, BANDA STAGNATA)

Il materiale raccolto sarà selezionato presso la piattaforma di stoccaggio e prima lavorazione che provvederà anche separazione della plastica dai metalli nonché alla eliminazione delle frazioni indesiderate dalla plastica consentendo di rientrare sempre nella prima fascia di qualità prevista dall'accordo ANCI – CONAI.

Zona Città e Zona Esterna

Il servizio sarà svolto tramite cassonetti stazionario da 2400 litri con coperchio con feritoie che saranno svuotati con frequenza bisettimanale tramite comparatori monopositore a carico laterale.

Centro Storico

Nella zona del centro storico la raccolta del multimateriale leggero sarà svolta tramite raccolta porta a porta. Saranno distribuiti all'utenza, a cura e spese dell'Azienda, delle buste di colore giallo/trasparente della capacità di 60 litri. Le modalità di raccolta saranno le medesime già descritte per la raccolta della carta.

Frazioni

Il servizio di raccolta della carta nelle frazioni sarà svolto con il sistema porta a porta e con le medesime modalità già descritte per la raccolta della carta.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRESSO UTENZE SPECIFICHE

Le utenze non domestiche produttrici di una specifica frazione

merceologica di rifiuti, compatibilmente con quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti, saranno servite a domicilio per il ritiro dei rifiuti da inviare a recupero, previa specifica richiesta ed accettazione da parte dell'Azienda o in alternativa vi sarà la possibilità di concordare il conferimento dei rifiuti prodotti presso la sede aziendale.

Raccolta carta presso uffici pubblici e scuole

Gli uffici pubblici saranno forniti di un congruo numero di Ecobox in cartone per la raccolta della carta e di un cassonetto della volumetria 1100 litri con coperchio con chiusura a chiave nel quale gli addetti alle pulizie potranno conferire i rifiuti costituiti da carta. Tali cassonetti saranno svuotati con cadenza settimanale da una squadra composta da un autista/raccogliitore che utilizzerà un'attrezzatura compattatrice a carico posteriore.

Raccolta imballaggi in cartone

Sarà svolto un servizio di ritiro degli imballaggi cellullosici (cartoni) prodotti dalle utenze commerciali ed artigianali nonché degli imballaggi lasciati fuori dai cassonetti o che fuoriescono dagli stessi. Il servizio sarà svolto nei giorni feriali da due squadre (una la mattina ed una il pomeriggio) composte ciascuna da un autista e da un raccogliitore che utilizzeranno un compattatore a carico posteriore. Ciascuna utenza sarà servita con frequenza adeguata all'effettiva produzione. La domenica previsto solo un giro mattutino per il ritiro dei cartoni lasciati fuori dai cassonetti.

Raccolta vetro da utenze di ristorazione

Alle utenze di ristorazione (bar e ristoranti) sarà fornito un bidone per la raccolta del vetro del tipo già precedentemente descritto senza feritoia e con chiusura munita di chiave da custodire all'interno dell'esercizio o nelle immediate vicinanze di esso. Sarà a cura dell'Azienda la manutenzione del contenitore e la sua sostituzione in caso di deterioramento eccessivo mentre restano a carico dell'utenza le operazioni di pulizia. Lo svuotamento avverrà con cadenza settimanale con le medesime modalità già descritte per il vetro domestico.

Raccolta frazione organica

Alle utenze produttrici di scarti organici (fruttivendoli, fiorai, mense ecc.) saranno consegnati dei bidoni per la raccolta differenziata di tale frazione dei rifiuti da custodire all'interno dell'esercizio o nelle immediate vicinanze di esso. Sarà a cura dell'Azienda la manutenzione del contenitore e la sua sostituzione in caso di deterioramento eccessivo mentre restano a carico dell'utenza le operazioni di pulizia. La raccolta sarà effettuata con frequenza 6/7 tramite un autista/raccogliitore che utilizzerà un mezzo con vasca e costipatore.

RACCOLTA RUP

La raccolta dei RUP (pile esauste, farmaci e contenitori vuoti di prodotti T ed F) sarà svolta mediante contenitori posizionati nei

punti di commercializzazione dei prodotti e presso gli studi medici a richiesta degli stessi. I rifiuti saranno raccolti con cadenza bimensile da un operatore munito di mezzo furgonato e periodicamente inviati a smaltimento. Per ciascun ritiro si stimano due giornate.

ECOCENTRO

Sarà istituito un Ecocentro dove i cittadini potranno conferire direttamente i rifiuti oggetto di raccolta differenziata e che sarà aperto al pubblico e presidiato da un operatore nei giorni feriali per almeno 6 ore. L'Ecocentro sarà realizzato presso la ex sede aziendale sita in Via Traetta o in altro sito da individuare in accordo con l'Amministrazione. È previsto un riconoscimento degli utenti con possibilità di rilasciare ricevute per i rifiuti conferiti che potranno essere utilizzate in occasione di attività premiali. A tal fine potrà essere utilizzato il Centro Ambiente Mobile già in possesso dell'ASV. Nell'Ecocentro saranno posizionati contenitori di vario genere per le varie frazioni di rifiuti che saranno periodicamente svuotati con idonei mezzi.

SANIFICAZIONE CONTENITORI

La sanificazione dei contenitori viene effettuata mediante trattamenti di sanificazione innovativi già sperimentati con successo sia dall'Azienda Servizi Vari che da altre ex-municipalizzate regionali e nazionali. Tali interventi consistono nell'immissione periodica nei cassonetti di prodotti enzimatici liquidi o in polvere tramite attrezzature montate direttamente sui mezzi addetti alla raccolta. I prodotti enzimatici provocano l'attivazione dei microrganismi che procedono alla degradazione della parte organica dei rifiuti responsabile dell'imbrattamento dei contenitori e della produzione di cattivi odori. In questo modo i lavaggi possono essere diradati nel tempo ed hanno esclusivamente la finalità estetica dell'eliminazione della polvere dall'esterno dei contenitori. Il trattamento allo scarico ha anche il vantaggio della flessibilità nel servizio consentendo infatti di variare, nel medesimo giro di raccolta, la frequenza di trattamento dei contenitori nei quali più frequentemente si rilevano scarichi di materiale maleodorante. In aggiunta ai trattamenti di sanificazione saranno previsti quattro lavaggi all'anno per ciascun tipo di cassonetto, concentrati soprattutto nei mesi più caldi con la finalità di presentare i contenitori puliti anche esternamente. Per questi lavaggi saranno utilizzate diverse attrezzature a seconda della tipologia di cassonetti.

Raccolta differenziata rifiuti ingombranti di provenienza domestica

I rifiuti ingombranti possono essere ritirati dall'ASV Spa con le

modalità che di seguito vengono descritte e, va sottolineato che, con il rifiuto depositato al piano strada, il servizio è gratuito. Il Cittadino, chiamando il Numero Verde Aziendale 800-037067 e concordando il ritiro dei rifiuti ingombranti di cui intende disfarsi, eviterà le sanzioni previste per chi abbandona in strada i rifiuti ed eviterà la permanenza sul territorio di questi per il tempo necessario a riscontrarne la presenza e programarne l'asporto. Potranno essere ritirati mobili, suppellettili ed elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, congelatori, computer e simili). Il servizio viene effettuato solo per piccole quantità (uno o due pezzi).

Il ritiro sarà organizzato con frequenza 3/7 impiegando una squadra composta da un autista/raccogliitore ed un manovale che utilizzerà un mezzo con sponde e pianale. La stessa squadra provvederà al trasporto dei rifiuti raccolti presso l'Ecocentro per lo stoccaggio provvisorio. In alternativa gli Utenti potranno consegnare direttamente i rifiuti ingombranti presso l'Ecocentro negli orari di apertura dello stesso.

Spazzamento e Varie

SPAZZAMENTO

Lo spazzamento sarà effettuato nelle aree pubbliche o private di uso pubblico pavimentate o asfaltate individuate all'interno della planimetria allegata. Per un adeguato dimensionamento del servizio sono state individuati i seguenti settori:

Centro Storico, caratterizzato da strade strette e tortuose

Area Centrale o Semicentrale, con strade asfaltate ad alto volume di traffico e con notevole presenza di auto in sosta in ogni ora del giorno

Area periferica, con strade ampie e scorrevoli e scarsa presenza di auto in sosta

Cimitero

Frazioni

LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO SARANNO DIFFERENTI NEI VARI SETTORI

Nel Centro Storico, lo spazzamento è esclusivamente manuale

Nell'Area centrale e semicentrale lo spazzamento è manuale con il supporto delle spazzatrici meccaniche esclusivamente sulle arterie principali e sulle strade dove esiste un divieto di sosta permanente o sulle quali esiste o sarà istituito nel corso della durata del Contratto di Servizio un divieto di sosta settimanale per la pulizia della strada.

Nell'Area periferica lo spazzamento sarà misto manuale/meccanizzato (operatori manuali e spazzatrici).

Nelle Frazioni di Palombaio e Mariotto il servizio sarà manuale con il supporto delle spazzatrici per due volte alla settimana.

SARANNO DI COMPETENZA DEGLI ADDETTI I SEGUENTI COMPITI:

- spazzamento delle strade e di marciapiedi con rimozione dei

rifiuti spazzati

- raccolta dei rifiuti da aiuole e alvaretti
- raccolta dei rifiuti abusivamente abbandonati fuori dei cassonetti (in caso di abbandoni di notevole entità si organizzeranno degli interventi adeguati)
- svuotamento dei cestini gettacarte
- rimozione delle piccole quantità di erba infestante (per le grosse quantità si prevedono interventi mirati).

I rifiuti raccolti saranno inviati allo smaltimento congiuntamente ai rifiuti indifferenziati rivenienti dalle operazioni di raccolta. Il servizio sarà svolto normalmente in orario 6,00-12,00 tranne che nel periodo giugno-agosto nel quale l'orario di inizio sarà anticipato alle ore 5,00 e terminerà alle ore 11,00.

Nei giorni feriali è inoltre previsto un ripasso pomeridiano di mantenimento esclusivamente nelle strade centrali di Bitonto.

Nelle giornate domenicali si effettuerà un servizio di spazzamento limitato alle aree centrali.

PULIZIA MERCATI GIORNALIERI E SETTIMANALI

Nell'ambito del Comune di Bitonto si effettuano i seguenti mercati:

- n. 4 mercati rionali giornalieri a Bitonto
- n. 1 mercato settimanale a Bitonto (martedì)
- n. 1 mercato settimanale a Palombaio
- n. 1 mercato settimanale a Mariotto

I mercati saranno puliti al termine delle operazioni di vendita. La pulizia consisterà nel ritiro dei rifiuti e nella rifinitura della pulizia delle aree di vendita (a norma di legge gli operatori hanno l'obbligo di lasciare puliti i posteggi loro assegnati). Durante le operazioni di pulizia si avrà cura di separare i flussi dei rifiuti, con particolare riferimento ai rifiuti organici, in modo da favorire la raccolta differenziata.

Per la pulizia delle aree mercatali si impiegheranno le seguenti risorse:

- mercati rionali, due operatori per tre ore muniti di mezzo con vasca e costipatore;
- mercato settimanale di Bitonto, due operatori manuali, un conduttore di spazzatrice ed un autista munito di compattatore a due assi per quattro ore;
- mercati settimanali nelle Frazioni, un operatore per due ore.

Il lavaggio delle aree dei mercati rionali è previsto con cadenza bisettimanale nel periodo ottobre-aprile e quotidiana (limitatamente ai giorni di svolgimento dei mercati) nel periodo maggio-settembre. Per il lavaggio si impiegherà una squadra composta da un autista ed un operatore munita di mezzo con

barra lavastrade e naspo con lancia a mitra. All'acqua di lavaggio saranno aggiunti dei prodotti detergenti/deodoranti per garantire una perfetta igienizzazione ed un gradevole profumo.

SERVIZI ALLE FESTE PATRONALI E SAGRE DI TRADIZIONE ANNUALE

Nel Comune di Bitonto si tengono le seguenti feste:

Festività dei Santi Medici (3° e 4° domenica di ottobre)

Fiera di San Leone (6 aprile)

Festa patronale (26 maggio)

Feste patronali e manifestazioni estive nelle frazioni.

In tali occasioni si provvederà ad organizzare adeguati servizi prima e dopo lo svolgimento delle feste anche in orario notturno e festivo nonché a lavoro straordinario. I servizi saranno dimensionati volta per volta non appena disponibile il programma delle manifestazioni.

DISERBO STRADALE

Saranno soggetti a diserbo le strade e le aree pubbliche o private ad uso pubblico rientranti nel perimetro entro il quale è previsto il servizio di spazzamento. La rimozione di piccole quantità di erba infestante è di competenza degli addetti allo spazzamento; per l'eliminazione delle grosse quantità di erba spontanea da strade di accesso, pavimentazioni dissestate ecc. si provvederà all'organizzazione di periodici interventi di diserbo manuale o chimico. Gli interventi saranno effettuati con frequenza quadrimestrale impegnando mediamente quattro operatori per quattro giornate per intervento.

SERVIZI VARI

Per tutti gli interventi aggiuntivi richiesti dall'Amministrazione o sollecitati da Cittadini o dalla stessa ASV S.p.A. riguardanti in generale l'Igiene Urbana sarà presentato un preventivo di spesa e i lavori saranno svolti dopo l'accettazione dello stesso da parte del Dirigente Comunale competente. In caso urgenze gli interventi saranno svolti su semplice segnalazione scritta a firma del Dirigente Comunale competente pervenuta anche mezzo fax o "brevi manu" e sarà cura dell'Azienda presentare, ad intervento avvenuto, il consuntivo dei costi.

...e all'utente cosa chiedere

Gli impegni che l'Azienda assume non possono da soli produrre risultati duraturi senza l'aiuto dell'Utente. All'Utente si chiede di mantenere la città pulita:

- rispettando le disposizioni di volta in volta impartite circa le modalità di conferimento dei rifiuti;
- non gettando alcun rifiuto per terra, usando i cestini gettacarte

collocati nelle piazze e lungo le pubbliche strade;
- a passeggio col cane portando l'occorrenza per rimuovere le eventuali deiezioni;
- partecipando alle iniziative di raccolta differenziata delle diverse frazioni di rifiuti, riponendole nei rispettivi contenitori;
- non abbandonando i rifiuti ingombranti dove o come capita, e concordando con l'Azienda il loro ritiro. Il servizio è gratuito;
- non abbandonando rifiuti di alcun genere in campagna, che oltre a deturpare l'ambiente, creano il presupposto per l'involontaria creazione di discariche a cielo aperto, illegali e pericolose per la salute.

Per informazioni ed istruzioni chiamare il Numero Verde Aziendale 800-037.067 dalle ore 9,00 alle ore 14,00 di tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festività infrasettimanali. La chiamata è a carico dell'Azienda.

La migliore qualità dei servizi, oltre che per i principi innanzi esposti si ottiene anche attraverso un rapporto sempre più corretto e ravvicinato tra il Gestore e l'Utente. Assi portanti di questo rinnovato rapporto sono l'informazione e la comunicazione. L'Azienda darà tempestiva comunicazione di ogni variazione di servizio anche se provvisoria e/o sperimentale.

L'Utente ha diritto di formulare reclami e suggerimenti, ai quali deve conseguire un riscontro da parte dell'Azienda. L'Utente inoltre ha diritto di accesso, secondo le modalità stabilite dalla

legge 241/1990 e dal regolamento aziendale vigente, alle informazioni aziendali che lo riguardano.

Al fine di valutare l'indice di qualità dei servizi resi, l'Azienda effettua periodicamente indagini a campione. I risultati elaborati sulla base delle effettive possibilità aziendali, concorrono a definire gli obiettivi specifici per la formazione del Progetto Annuale di Sviluppo.

L'Azienda garantisce i migliori risultati gestionali anche attraverso il **COMPORTAMENTO DEL PERSONALE** sempre rispettoso verso l'utenza e puntuale nell'adempimento dei propri obblighi e doveri.

... e se le cose andassero male...

E' inutile ignorare che, nonostante l'impegno, qualcosa può non andare per il verso giusto. Queste sono le occasioni nelle quali l'Azienda è chiamata a dare il massimo delle sue potenzialità per correggere le anomalie, riportare alla normalità i servizi e recuperare la fiducia del cittadino-Utente.

... cosa fare?

Chiamare il Numero Verde aziendale 800.037.067 ed esporre il problema all'incaricato; collegarsi al sito web www.asvspa.com e seguire le indicazioni; far pervenire le segnalazioni per iscritto anche mediante consegna a mano o tramite fax al n. 080.374.22.87

MODULO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Data (ora/gg/mese/anno) __, __/__/__/_/____

Ricevuta a mezzo: posta _ numero verde _ telefono _ fax _ email _ cellulare _ uff. ricevimento _ altro _

Ricevuta da _____

Oggetto _____

Firma di chi ha ricevuto il Reclamo/Segnalazione _____

Copia inoltrata a _____

Firma per ricezione _____

In data _____

ASV, PER LA TUA CITTA', FRA LA GENTE.



C u r i a m o l a n o s t r a B i t o n t o d a 4 0 a n n i



Azienda Servizi Vari, sempre in movimento.

ASV spa - 70032 Bitonto (Ba) - Via T. Traetta, 6 - Tel. 080 3751714 - www.asvspa.com