REGOLAMENTO DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

"CARTA DEI SERVIZI"

30021 CAORLE (VE) – VIA DEL PASSARIN, 15 – Tel 0421 219111 Fax 0421 219300

C.F. / P.IVA 00321280273

Informativa ai sensi del D.LGS. 196/03: I dati acquisiti sono utilizzati esclusivamente dal Comune di Caorle per la gestione della pratica oggetto della presente comunicazione; la gestione dei dati è manuale e informatizzata; i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi solamente nei casi previsti dalla legge e nell'esclusivo ambito della gestione della pratica. Vi competono tutti i diritti previsti dall'art. 7, D.LGS. 196/03. E' possibile chiedere al Responsabile del trattamento, Dirigente del Settore scrivente, con sede per motivi di carica presso il Comune di Caorle - Via del Passarin, 15, la correzione, l'integrazione dei propri dati e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione ed il blocco.

La carta dei servizi

Il presente atto è parte integrante del contratto di servizio stipulato tra il Comune di Caorle ed il soggetto gestore del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, Ambiente Servizi Venezia Orientale SpA.

La carta dei servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, ed è intesa non come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma come attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Il presente atto non si limita a confermare i diritti già riconosciuti all'informazione ed alla trasparenza, ma introduce alcuni principi radicalmente nuovi per i servizi pubblici, quali l'adozione di standard di qualità, la loro pubblicizzazione, il dovere da parte delle strutture pubbliche di verificare il rispetto di detti standard e di valutare la qualità delle prestazioni erogate all'utenza.

Titolo I: Principi fondamentali

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio pubblico effettuata dal gestore si baserà sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le regole relative ai rapporti con gli utenti saranno uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, età, religione ed opinioni politiche. Sarà garantita la parità del trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree territoriali e di categorie o fasce di utenza omogenee. Eventuali trattamenti differenziati potranno essere praticati a fronte di obiettive esigenze e, in senso più favorevole, agli utenti anziani, ai portatori di handicap o ad altre categorie deboli.

1.2 Continuità

Il gestore del servizio ne garantirà la continuità e la regolarità senza interruzioni. Verranno adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi, qualora dovuti ad eventi indipendenti dalla volontà aziendale (eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.).

1.3 Partecipazione

Dovrà essere garantita la partecipazione dei cittadini alle prestazioni del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per fornire la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Ogni cittadino avrà diritto all'accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente e potrà presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Il gestore acquisirà periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio erogato: a tale scopo sarà reso disponibile un apposito centralino telefonico. Per informazioni inerenti agli atti amministrativi l'utente potrà avvalersi del diritto di accesso agli stessi ai sensi della legge 241/90.

1.4 Efficacia ed efficienza

Il gestore, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, assicurerà il progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.5 Tutela dell'ambiente

L'attività espletata dal gestore avrà come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica. Effettuerà e promuoverà la raccolta differenziata al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni al suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il gestore del servizio assumerà come regola inderogabile nello svolgimento della propria attività.

1.6 Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente

Nell'ambito del sistema di raccolta e di trasporto dei rifiuti il gestore assicurerà l'adozione, l'implementazione, il mantenimento ed il miglioramento di un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente dell'azienda.

1.7 Gli impegni

I principi fondamentali riportati nei precedenti paragrafi saranno le linee guida che il gestore si impegna a perseguire nell'attività di tutti i giorni.

Ciò dovrà tradursi, sul piano pratico, nel rispetto degli impegni puntuali e precisi assunti in conformità alle indicazioni della presente Carta dei Servizi, e nelle richieste di collaborazione rivolte ai cittadini nel comune intento di migliorare la qualità dell'ambiente.

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- raccolta della frazione secca
- raccolta della frazione umida
- raccolta carta
- raccolta multimateriale (vetro plastica e lattina, comunemente indicato con VPL)
- raccolta dedicata alle attività economiche e ai turisti
- raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti
- raccolta domiciliare degli scarti verdi
- raccolta imballaggi di cartone e misti
- raccolta rifiuti urbani particolari
- interventi straordinari per rifiuti abbandonati.
- spazzamento strade
- gestione ecocentri comunali e isola itinerante
- gestione operazioni di smaltimento e recupero/riciclo
- gestione della Tariffa di Igiene Ambientale
- gestione statistica dei dati.

Titolo II: Standards di qualità per il servizio di raccolta e smaltimento

Il Comune ed il gestore individuano il sistema "porta a porta" come ottimale per la raccolta e lo smaltimento/recupero dei rifiuti ed il raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legge. In considerazione della conformazione del territorio con un entroterra a residenza stabile ed una zona balneare a vocazione turistica, annualmente il Comune ed il gestore concordano le iniziative da effettuare per la stagione balneare con almeno 8 mesi di anticipo sull'avvio e compatibilmente con i tempi di approvvigionamento dei materiali.

Attualmente il servizio è organizzato in forma omogena all'interno di tre macro zone così definite:

ENTROTERRA: sistema di raccolta Porta a Porta (cap. 2.1)

CENTRO STORICO: sistema di raccolta Porta a Porta, differenziato per categorie (cap. 2.2)

LITORALE: con contenitori stradali e con servizio dedicato alle grandi utenze (cap. 2.3)

2.1 Sistema di raccolta nell'entroterra:

A partire dal giugno 2007 tutti Centri Abitati all'esterno di Caorle - capoluogo e del litorale, sono passati al sistema di raccolta dei rifiuti mediante il Porta a Porta (PAP); successivamente, nel Giugno 2008, si è aggiunta anche la frazione di Sansonessa. Il sistema a seguito descritto, quindi, viene ad oggi attuato nelle

frazioni di San Giorgio di Livenza, Castello di Brussa, Ottava Presa, Ca' Corniani, Ca' Cottoni, San Gaetano, Sansonessa, e in tutte le case sparse del territorio comunale.-

Il servizio è svolto in orario pomeridiano a partire dalle ore 11.00 fino alle ore 17.00; tale orario potrà essere posticipato a seconda delle stagioni e del clima, ad esempio alle ore 12.00 (o nei mesi più caldi dell'anno alle ore 16.00).

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto o svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Lo svuotamento dei contenitori tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

I contenitori assegnati in comodato alle utenze del Comune saranno mantenuti in condizioni igieniche adeguate dagli utenti stessi.

Il Comune si impegna ad informare i nuovi utenti sulle modalità del servizio anche inviandoli direttamente agli uffici del gestore ed il gestore su nuovi insediamenti, abitazioni e attività. Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuovo residente od attività economica del Comune l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

Il servizio di raccolta della diverse frazioni viene eseguito con autocompattatori da 25 mc, 15 mc o 7 mc, in funzione dei percorsi. Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccoglitore o da singoli autisti.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

2.1.1 Raccolta del rifiuto secco

Il rifiuto urbano secco è costituito dal rifiuto residuo escluse le frazioni da raccogliersi con altre forme di raccolta dedicata, quali la frazione umida, la carta, la plastica, il vetro, ecc..-

⇒ ***Contenitori***

Il materiale viene conferito esclusivamente in sacchi in polietilene distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali e famiglie con neonati o anziani) sono dotate di bidoni carrellati o cassonetti dedicati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono comunque conferire il rifiuti all'interno di sacchi e le frequenze di raccolta sono analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Ai cittadini residenti nelle aree ove è vigente il servizio porta a porta, annualmente e attraverso personale del gestore, verrà consegnata una dotazione presunta annua a titolo gratuito.

I sacchetti richiesti in eccedenza a quelli stabiliti saranno forniti a pagamento.-

⇒ ***Frequenze***

La raccolta avviene con frequenza settimanale su tutto il territorio comunale.

Attualmente il giorno di raccolta fissato è il venerdì.

Se la giornata di raccolta fosse festiva, il rifiuto secco verrà raccolto nella successiva giornata dedicata al rifiuto umido che in questa occasione avrà frequenza di raccolta settimanale anziché bisettimanale, salvo eventuali eccezioni nel periodo estivo.

2.1.2 Raccolta del rifiuto umido

Il rifiuto urbano umido è costituito dalla frazione organica del rifiuto, vale a dire da scarti della preparazione del cibo, avanzi di alimenti, salviette di carta, ecc.

⇒ ***Contenitori***

Il materiale viene conferito esclusivamente in sacchi biodegradabili e compostabili contenuti in bidoncini da 25 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 240 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Alle utenze domestiche che effettuano il compostaggio domestico non sarà consegnato il bidoncino e nei loro confronti non verrà effettuato il servizio di raccolta dell'umido.

I sacchetti biodegradabili vengono distribuiti gratuitamente dal personale Comunale/dal personale del gestore, in orari e nei luoghi stabiliti di concerto con l'amministrazione comunale registrando l'avvenuta consegna del materiale con firma dell'utente. Annualmente l'Amministrazione Comunale e il gestore concordano il limite massimo di sacchetti da distribuire per nucleo familiare. E' facoltà degli utenti rifornirsi di ulteriori sacchetti sul mercato purché costituiti di materiali biodegradabili e compostabili.

⇒ ***Frequenze***

La raccolta avviene con frequenza bisettimanale su tutto il territorio comunale.

Attualmente i giorni di raccolta fissati sono il martedì e il sabato.

Se la giornata di raccolta fosse festiva, il rifiuto umido non verrà raccolto, salvo eventuali eccezioni nel periodo estivo.

2.1.3 Raccolta della carta

La raccolta dei materiali a base di cellulosa comprende carta, cartoncino, cartoni di provenienza domestica, tetrapak (cartoni per bevande e alimenti) cioè la frazione del rifiuto costituita da cartone accoppiato.

⇒ ***Contenitori***

Il materiale viene conferito esclusivamente in mastelli da 40/50 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

⇒ ***Frequenze***

La raccolta avviene con frequenza quindicinale su tutto il territorio comunale; per particolari situazioni debitamente motivate e compatibilmente con l'organizzazione del servizio potranno essere concordati passaggi settimanali. Attualmente il giorno di raccolta è il mercoledì.

Se la giornata di raccolta fosse festiva, il rifiuto verrà raccolto nella successiva giornata dedicata al rifiuto umido che in questa occasione avrà frequenza di raccolta settimanale anziché bisettimanale, salvo eventuali eccezioni nel periodo estivo.

2.1.4 Raccolta del rifiuto multi materiale VPL (vetro – plastica – lattine)

La raccolta differenziata della frazione multimateriale comprende le frazioni di rifiuto costituite da vetro, imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette) e imballaggi o frazioni merceologiche similari in alluminio ed acciaio.

⇒ ***Contenitori***

Il materiale viene conferito esclusivamente in cassonetti carellati da 120 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 240 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

⇒ ***Frequenze***

La raccolta avviene con frequenza quindicinale su tutto il territorio comunale; per particolari situazioni debitamente motivate e compatibilmente con l'organizzazione del servizio potranno essere concordati passaggi settimanali. Attualmente il giorno di raccolta è il giovedì.

Se la giornata di raccolta fosse festiva, il rifiuto verrà raccolto nella successiva giornata dedicata al rifiuto umido che in questa occasione avrà frequenza di raccolta settimanale anziché bisettimanale, , salvo eventuali eccezioni nel periodo estivo.

2.2 Sistema di raccolta nel Centro Storico di Caorle

Per Centro storico qui si intende l'area compresa tra le vie Roma, via Madonna dell'Angelo, Salita dei Fiori, via Pompei, Fondamenta Pescheria, via delle Cape, viale L. Dal Moro fino all'incrocio con via Roma.

La raccolta in Centro Storico avviene con modalità particolari dovute all'alta densità abitativa, alle numerose attività commerciali presenti e alla logistica del tutto diversa dal resto del territorio comunale.

⇒ ***Contenitori***

Il rifiuto secco viene conferito esclusivamente in sacchi in polietilene distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali e famiglie con neonati o anziani) sono dotate di bidoni carrellati o cassonetti dedicati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono comunque conferire il rifiuti all'interno di sacchi e le frequenze di raccolta sono analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

I sacchetti con logo del gestore vengono distribuiti gratuitamente dal personale Comunale in orari stabiliti di concerto con l'amministrazione comunale registrando l'avvenuta consegna del materiale con firma dell'utente. Annualmente l'Amministrazione Comunale e il gestore concordano l'eventuale limite massimo di sacchetti da distribuire per nucleo familiare. I sacchetti richiesti in eccedenza a quelli stabiliti saranno forniti a pagamento.-

Il rifiuto umido viene conferito esclusivamente in sacchi biodegradabili e compostabili contenuti in bidoncini da 25 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 240 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

I sacchetti biodegradabili vengono distribuiti gratuitamente gratuitamente dal personale Comunale / dal personale del gestore in orari stabiliti di concerto con l'amministrazione comunale registrando l'avvenuta consegna del materiale con firma dell'utente. Annualmente l'Amministrazione Comunale e il gestore concordano l'eventuale limite massimo di sacchetti da distribuire per nucleo familiare. E' facoltà degli utenti rifornirsi di ulteriori sacchetti sul mercato purché costituiti di materiali biodegradabili e compostabili.

La carta, il cartone ed il tetrapak vengono conferito esclusivamente in mastelli da 40/50 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali, scuole, ospedali, ecc.) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Il vetro, la plastica, le lattine in allumino e acciaio vengono conferiti esclusivamente in sacchetti di polietilene di proprietà degli utenti e depositati la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria abitazione.

Alcune utenze non domestiche con notevole produzione di rifiuto e alcune utenze domestiche in condizioni particolari (fabbricati condominiali ad esempio) sono dotate di bidoni carrellati della capienza variabile da 120 a 1100 lt. Le utenze suddette devono conferire il rifiuto con frequenze di raccolta analoghe a quelle delle altre utenze.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Per gli imballaggi in cartone e gli imballaggi misti (legno, plastica, metallo) si veda il successivo art. 2.9.-

⇒ ***Frequenze***

La raccolta dei rifiuti avviene con due diversi calendari dipendenti dalla stagionalità, distinguendo in stagione estiva (approssimativamente a partire dalla meta del mese di aprile alla metà del mese di settembre) e stagione invernale. Ad ogni cittadino e attività del Centro Storico vengono consegnati i calendari con l'indicazione esatta delle frequenze di raccolta per tipologia di materiale.-

Nel periodo turistico, da metà aprile e metà settembre, le frequenze di raccolta sono, in linea di massima, le seguenti :

per le utenze domestiche

- per il rifiuto secco, umido e vpl 2 giorni alla settimana ;
- per il rifiuto in carta 1 giorno alla settimana;

per le utenze non domestiche

- per il rifiuto secco, umido tutti i giorni alla settimana compresa la domenica;
- per il rifiuto vpl tutti i giorni alla settimana esclusi giovedì e domenica;
- per il rifiuto in carta 2 giorni alla settimana;

- per il rifiuto in cartone tutti i giorni esclusa la domenica;
- per il rifiuto da imballo 3 giorni a settimana ;

Nel periodo turistico a partire da metà giugno può essere attivato un ulteriore passaggio giornaliero pomeridiano di raccolta del rifiuto umido .

Nel periodo non turistico da metà settembre a metà aprile le frequenze di raccolta sono, in linea di massima, le seguenti:

per le utenze domestiche invariate

- per il rifiuto secco, umido e vpl 2 giorni alla settimana ;
- per il rifiuto in carta 1 giorno alla settimana;

per le utenze non domestiche

- per il rifiuto secco 4 volte alla settimana compresa la domenica;
- per il rifiuto umido 5 volte alla settimana compresa la domenica;
- per il rifiuto in carta 1 volta alla settimana;
- per il rifiuto in cartone 2 giorni alla settimana;
- per il rifiuto da imballo 1 giorno a settimana ;

⇒ ***Orari***

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 6.00 fino alle ore 12.00; tale orario potrà essere anticipato alle ore 5.00 nel periodo turistico.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

⇒ ***Festività***

Le raccolte nel centro storico in periodo non turistico per le festività di S. Stefano, Epifania e Lunedì di Pasqua vengono eseguite secondo un calendario concordato con gli uffici comunali; non vengono eseguite le raccolte previste per i giorni festivi del 1 Novembre, 8 Dicembre, S. Natale, 1 Gennaio, S. Pasqua; se necessario per alcuni rifiuti si organizzano recuperi nei giorni immediatamente successivi o precedenti. Le raccolte dei rifiuti delle festività estive (25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno e 15 Agosto) saranno regolarmente svolte se si ritiene per motivi climatici e di quantità da raccogliere impossibile attendere il successivo giorno di raccolta.

⇒ ***Mezzi per la raccolta***

Il servizio di raccolta viene eseguito con compattatori a caricamento posteriore, motocarri con vasca e attrezzatura di scarico bidoni carrellati, ciclomotori, idonei ad assicurare l'ottimizzazione dei costi delle operazioni di raccolta e trasporto.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

⇒ ***Completezza della raccolta***

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali ritardati svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Lo svuotamento dei contenitori tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 24 ore.

2.3 Sistema di raccolta nel litorale

Nel territorio di Caorle – litorale (capoluogo levante e ponente, Porto S. Margherita, Duna Verde) il servizio di raccolta viene di norma eseguito con la modalità stradale, ad eccezione dell'area del Centro Storico già descritta al cap. 2.2.

La raccolta della frazione secca ed umida avviene con cassonetti e bidoni, quella del rifiuto multimateriale e della carta con campane.-

⇒ ***Orari***

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 6.00 fino alle ore 12.00; tale orario potrà essere anticipato alle ore 5.00 nel periodo turistico.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

⇒ ***Mezzi per la raccolta***

Il servizio di raccolta della frazione umida viene eseguito con compattatori a caricamento posteriore o monooperatore monooperatore idonei ad assicurare l'ottimizzazione dei costi delle operazioni di raccolta e trasporto.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

⇒ ***Completezza della raccolta***

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali ritardati svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 24 ore.

⇒ ***Lavaggi***

L'igienicità dei cassonetti è garantita con il loro lavaggio secondo le seguenti frequenze:

- 1 volta al mese nel periodo 1° giugno - 15 settembre

- 1 volta ogni sei settimane nei mesi di marzo-maggio e da metà settembre a novembre.

Il servizio di lavaggio sarà sospeso nei mesi di dicembre-gennaio-febbraio a causa delle condizioni climatiche che non garantiscono il buon funzionamento delle attrezzare tecniche.

Potranno essere utilizzati, ai fini della igienicità dei contenitori, in sostituzione dei lavaggi anche trattamenti di disinfezione con sostanze enzimatiche, da effettuarsi in concomitanza con le operazioni di svuotamento del cassonetto.

⇒ ***Nuovi posizionamenti***

Il posizionamento di nuovi contenitori avviene nel rispetto delle esigenze del servizio (tipo di mezzo utilizzato per la raccolta, percorso attivo); in osservanza alle disposizioni di legge ed in particolare nel rispetto delle norme del Nuovo Codice della Strada; secondo principi di risparmio in termini di percorrenza e valutando l'effettiva necessità per l'utente.

I nuovi contenitori dovranno essere di norma collocati in aree pubbliche individuate a cura del soggetto gestore, che ne darà preventiva comunicazione all'autorità comunale.

Nei campeggi di Prà delle Torri, San Francesco e nella zona cosiddetta di Valle Altanea, nuovi posizionamenti saranno sempre concordati con il gestore per modalità tecniche, tipologia, frequenza di servizio ed operati in sinergia con il Comune che costituirà sempre il riferimento per la richiesta di ampliamento del servizio. Ciò vale anche per altri insediamenti abitativi che richiedano significativi aumenti di contenitori.

In ogni caso i nuovi posizionamenti saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

⇒ ***Posizionamenti temporanei***

In occasione di insediamenti di circhi, nomadi o similari, per feste, manifestazioni, ricorrenze potranno essere richiesti dall'Amministrazione Comunale temporanei posizionamenti di contenitori nel rispetto delle esigenze del servizio (tipo di mezzo utilizzato per la raccolta, percorso attivo) e il loro successivo svuotamento fino alla conclusione dell'evento. Tale attività costituiscono variazioni al corrispettivo dovuto al gestore per il servizio.

2.3.1 Raccolta del rifiuto secco

⇒ ***Contenitori***

Per la raccolta della frazione secca del rifiuto sono utilizzati nel periodo che definiamo turistico (da metà maggio a metà settembre) 800 contenitori da 2400 (n° 380) / 1700 (n° 420) litri, nel territorio di Caorle - litorale. Al termine del periodo turistico e fino alla nuova stagione balneare (da metà settembre a metà maggio) i contenitori vengono progressivamente ridotti fino a 200 contenitori da 1700 litri e 180 contenitori da 2400 litri.

⇒ ***Frequenze***

Nel periodo turistico la raccolta avviene con frequenza giornaliera, compresa la domenica.

Nel periodo non turistico la raccolta avviene con frequenza trisettimanale.

2.3.2 Raccolta del rifiuto umido

⇒ ***Contenitori***

Per la raccolta della frazione organica del rifiuto sono utilizzati nel territorio 370 contenitori da 240 litri.

⇒ ***Frequenze***

La raccolta della frazione umida avviene con frequenza trisettimanale in periodo turistico con passaggi giornalieri per i contenitori delle zone più densamente abitate, con frequenza settimanale o bisettimanale a seconda delle zone in periodo non turistico.

2.3.3 Raccolta del rifiuto multimateriale e della carta

⇒ ***Contenitori***

La raccolta differenziata della frazione multimateriale (bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette, ecc. in vetro/alluminio/acciaio/plastica) e della carta avviene attraverso contenitori stradali. Il servizio si svolge attualmente con l'impiego di 180 campane di colore bianco per la raccolta multimateriale e di 180 campane gialle per la raccolta della carta, della capacità di 3,5 mc. con due bocche di carico.

⇒ ***Frequenze***

Lo svuotamento delle campane avviene con frequenze dipendenti dalla stagionalità:

località Capoluogo: 2 volta a settimana nei mesi da settembre a maggio, 3 volte alla settimana nei mesi di giugno, luglio ed agosto .

località P. S. Margherita – Duna Verde – Altanea 1 volta a settimana nei mesi da ottobre a marzo, 2 volta a settimana nei mesi di aprile, maggio e settembre, 3 volte alla settimana nei mesi di giugno, luglio ed agosto.

2.4 Sistema di raccolta dedicato alle grandi utenze

Nell'ottica di migliorare il servizio di raccolta e allo scopo di pervenire ad una migliore percentuale di raccolta differenziata, a partire dall'estate 2007 sono state definite alcune categorie di utenze alle quali rivolgere un servizio dedicato di raccolta delle frazioni merceologiche maggiormente prodotte. In particolare si è intervenuti presso i grandi produttori di certe tipologie, che così si possono riassumere:

- 2.4.1: Grandi complessi condominiali di Porto Santa Margherita e Duna Verde;
- 2.4.2: Attività non domestiche di tutto il territorio comunale

2.4.1 Grandi complessi condominiali di Porto Santa Margherita e Duna Verde

Dall'estate 2007 viene avviato in forma sperimentale il servizio porta a porta per il vetro – plastica - lattine a Porto S. Margherita per i condomini nel periodo turistico.

La raccolta differenziata della frazione multimateriale comprende le frazioni di rifiuto costituite da vetro, imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette) e imballaggi o frazioni merceologiche similari in alluminio ed acciaio

⇒ ***Contenitori***

Il materiale viene conferito esclusivamente in cassonetti carellati da 240/660/1100 litri distribuiti dal gestore del servizio e esposti dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente il condominio.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

⇒ ***Frequenze***

La raccolta multimateriale avviene con frequenza trisettimanale.

⇒ ***Orari***

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 6.00 fino alle ore 12.00; tale orario potrà essere anticipato alle ore 5.00 nel periodo turistico.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

2.4.2: Attività non domestiche di tutto il territorio comunale

Dall'estate 2007 nel periodo turistico, è stato attivato per le attività non domestiche di Porto S. Margherita e Duna Verde, un servizio dedicato di raccolta delle frazioni differenziate di rifiuto umido, di rifiuto multimateriale, degli imballaggi in cartone e degli imballaggi misti. A seguire, nelle estati successive, tale servizio è stato ampliato e nell'estate 2009 tutte le attività del litorale potevano aderire a tale servizio.-

⇒ ***Orari***

Il servizio è svolto in orario mattutino a partire dalle ore 6.00 fino alle ore 12.00; tale orario potrà essere anticipato alle ore 5.00 nel periodo turistico.

Eccezionalmente potranno essere adottati orari diversi (anche notturni) in giornate particolari quali, ad esempio, la vigilia di uno o più giorni festivi.

⇒ ***Mezzi per la raccolta***

Il servizio di raccolta viene eseguito con autocompattatori da 25 mc, 15 mc o 7 mc in funzione dei percorsi. Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccoglitore o da singoli autisti.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

⇒ ***Completezza della raccolta***

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto o svuotamenti di cassonetti potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Lo svuotamento dei cassonetti tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 48 ore.

⇒ ***Lavaggi***

I contenitori assegnati in comodato alle attività saranno mantenuti in condizioni igieniche adeguate dagli utenti stessi.

⇒ ***Nuove utenze***

Il Comune si impegna ad informare i nuovi utenti sulle modalità del servizio anche inviandoli direttamente agli uffici del gestore ed il gestore su nuovi insediamenti, abitazioni e attività. Il gestore si impegna a fornire ad ogni nuova attività economica, l'attrezzatura necessaria ad usufruire dei diversi servizi.

2.4.2a: Rifiuto umido

Il rifiuto urbano umido è costituito dalla frazione organica del rifiuto, vale a dire da scarti della preparazione del cibo, avanzi di alimenti, salviette di carta, ecc.

Il materiale viene conferito in contenitori da 25, 120 o 240 litri sfuso o in sacchi biodegradabili e compostabili depositati dalle attività la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente il proprio locale. E' ammesso il ricorso ai sacchetti in polietilene come copertura interna del contenitore se gli stessi risultano fissati ai bordi in modo da non cadere all'atto dello svuotamento.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Da giugno a metà settembre la raccolta avviene con frequenza giornaliera (per alcune attività anche la domenica).

Da metà settembre a giugno la raccolta avviene con frequenza trisettimanale e soltanto alle attività che dichiareranno l'apertura annuale.

In periodo non turistico, se la giornata di raccolta per l'umido fosse festiva, la raccolta non viene eseguita.

2.4.2b: Rifiuto multimateriale

La raccolta differenziata della frazione multimateriale comprende le frazioni di rifiuto costituite da vetro, imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette) e imballaggi o frazioni merceologiche similari in alluminio ed acciaio.

Il materiale viene conferito esclusivamente in cassonetti carrellati da 120, 660 o 1100 litri distribuiti dal gestore del servizio e depositati dagli utenti la sera antecedente il giorno della raccolta, o in altro orario concordato con il gestore, nell'area pubblica prospiciente la propria attività.

Per particolari situazioni logistiche, potrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale l'uso di contenitori stradali dotati di chiave di chiusura di dimensioni adeguate quando l'efficienza del servizio lo rendesse necessario.

Da giugno a metà settembre (periodo che definiamo turistico) la raccolta avviene con frequenza giornaliera escluso domenica e giovedì (con eccezione di alcune attività per le quali il servizio è anche domenicale).

Da metà settembre a giugno la raccolta avviene con frequenza bisettimanale e soltanto alle attività che dichiareranno l'apertura annuale.

In periodo non turistico, se la giornata di raccolta per il rifiuto multimateriale fosse festiva, il rifiuto non verrà raccolto.

2.4.2c: Rifiuto costituito da imballaggi

Per la raccolta differenziata degli imballaggi di cartone si garantisce il passaggio presso attività commerciali ed artigianali che ne hanno fatto apposita richiesta. Il materiale, privo di qualsiasi impurità

andrà consegnato schiacciato, ridotto di volume o inserito in cartoni più grandi. La carta e il giornalame non vengono raccolti con questo servizio.

Eventuali rifiuti abbandonati di natura diversa da quelli relativi alla raccolta verranno segnalati.

Per la raccolta differenziata degli imballaggi misti in legno (bancali, cassette), in plastica (cassette), nylon (teli da imballo e simili), metallo (latte grandi per alimenti) si garantisce il passaggio presso attività commerciali ed artigianali che ne hanno fatto apposita richiesta. Il materiale, privo di qualsiasi altro tipo di rifiuto andrà consegnato sfuso

Eventuali rifiuti abbandonati di natura diversa da quelli relativi alla raccolta verranno segnalati.

Su richiesta e limitatamente alle quantità a disposizione del gestore, potrà essere fornito un "roll" in metallo per lo stoccaggio la cui esposizione e ritiro avverrà con le modalità previste per i contenitori in comodato.

Da metà aprile a metà settembre (periodo che definiamo turistico) la raccolta degli imballaggi in cartone avviene con frequenza giornaliera (domenica esclusa).

Da metà settembre a metà aprile, la raccolta degli imballaggi in cartone avviene con frequenza bisettimanale attualmente nelle giornate di mercoledì e venerdì e soltanto alle attività che dichiareranno l'apertura annuale.

Gli imballi in cartone prodotti nell'area del Centro Storico, verranno raccolti e stoccati presso l'area dello Stadio – via A. Moro o altro sito indicato dal Comune ed accessibile ai mezzi di raccolta più grandi. La raccolta avverrà dalle ore 7.30

Da metà aprile a metà settembre (periodo che definiamo turistico) la raccolta degli imballaggi misti avviene con frequenza trisettimanale (lunedì, mercoledì, venerdì).

Da metà settembre a metà aprile la raccolta degli imballaggi misti avviene con frequenza settimanale attualmente nella giornata di venerdì e soltanto alle attività che dichiareranno l'apertura annuale.

Gli imballi misti prodotti nell'area del Centro Storico, verranno raccolti e stoccati presso l'area dello Stadio – via A. Moro o altro sito indicato dal Comune ed accessibile ai mezzi di raccolta più grandi. La raccolta avverrà dalle ore 7.30

L'orario di effettuazione del servizio previsto è dalle ore 6.00 alle ore 18.00.

Il servizio di raccolta degli imballi in cartone e misti viene eseguito con autocompattatori da 25 mc, 15 mc o 7 mc in funzione dei percorsi. Il personale impiegato per tale servizio è costituito da squadre composte da autista e raccoglitore o da singoli autisti.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei giorni stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare giornalmente le anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali mancati ritiri del rifiuto potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Eventuali nuovi punti di raccolta da parte dei titolari di attività andranno concordati con gli uffici tecnici aziendali. Le richieste, se compatibili per quantità e frequenza con l'organizzazione del servizio, vengono di norma accolte.

Tali variazioni saranno oggetto, unitamente a quelle eventualmente riguardanti i punti di conferimento su suolo pubblico, delle periodiche revisioni della presente Carta dei Servizi.

2.5 Raccolta domiciliare dei rifiuti domestici ingombranti

Il servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti di provenienza domestica è svolto, entro prefissati quantitativi, senza addebito di oneri all'utente che ne faccia richiesta, ed in ogni caso secondo quanto previsto dal vigente Regolamento emesso dal gestore.

Possono essere conferiti al servizio pubblico mobili, sanitari, suppellettili, elettrodomestici, ecc., posizionati secondo le modalità concordate preventivamente con il gestore. Sono ammessi a tale servizio anche rifiuti assimilati agli urbani di provenienza non domestica, prodotti quindi da Enti, imprese, attività economiche, commerciali e artigianali le cui caratteristiche siano simili ai rifiuti domestici. Il posizionamento da parte dell'utente avverrà la sera prima del giorno di raccolta su suolo pubblico. Qualora debbano essere concordate particolari modalità di raccolta (ingenti quantitativi di rifiuti, situazioni logistiche difficili, ecc.), l'accordo avverrà direttamente tra il gestore e l'utente e sempre tra gli stessi verrà regolato l'importo eventualmente dovuto per l'intervento.

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene eseguita settimanalmente, attualmente nella giornata di lunedì, di norma a partire dalle ore 05.00.

Qualora la giornata di raccolta sia festiva, viene garantito il servizio nei giorni immediatamente precedenti o successivi a quelli prefissati.

Nella settimana di ferragosto e nel periodo natalizio il servizio viene temporaneamente sospeso.

Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti domestici ingombranti verrà eseguito con apposito autocarro con gru dotata di polipo, e relativo autista operatore.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

2.6 Raccolta di scarti verdi

Il servizio di ritiro a domicilio degli scarti verdi (sfalcio di giardini, potatura di arbusti ed alberature, ramaglie, ecc.) è svolto senza addebito di oneri all'utente che ne faccia richiesta purché il materiale sia confezionato secondo le indicazioni del gestore del servizio di raccolta ed entro prefissati limiti quantitativi, ed in ogni caso secondo quanto previsto dal vigente Regolamento emesso dal gestore.

Possono essere raccolti davanti alle abitazioni, posizionati su suolo pubblico, sacchi d'erba o fascine confezionati e posizionati secondo le indicazioni date.

Qualora debbano essere concordate particolari modalità di conferimento (ad esempio rifiuti verdi sfusi o giacenti su suolo privato, ingenti quantitativi, situazioni logistiche difficili, ecc.), l'accordo avverrà direttamente tra il gestore e l'utente, e sempre tra gli stessi verrà regolato l'importo eventualmente dovuto per l'intervento.

La raccolta degli scarti verdi viene eseguita settimanalmente, attualmente nella giornata di lunedì, di norma a partire dalle ore 05.00.

Qualora la giornata di raccolta fosse festiva, viene garantito il servizio nei giorni immediatamente precedenti o successivi a quelli prefissati.

Nella settimana di ferragosto e nel periodo natalizio il servizio viene temporaneamente sospeso.

Nei mesi invernali potrà essere definita una giornata o una frequenza di raccolta diversa, in funzione del ridotto numero di chiamate e dell'economicità del servizio. Sarà cura del gestore informare l'utenza e l'Amministrazione Comunale delle modifiche di cui sopra.

Il servizio di raccolta domiciliare degli scarti verdi verrà eseguito con autocompattatore a caricamento posteriore da 20 mc, con 1 autista ed 1 operaio raccoglitore.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

⇒ ***Contenitori su suolo pubblico per la raccolta degli scarti verdi***

Il gestore mette a disposizione del comune n° 9 navette di circa 7 mc posizionate su suolo pubblico in aree decise dall'amministrazione, presso le quali utenti e ditte possono conferire sfalci e ramaglie sfusi, privi di qualsiasi impurità.

Il gestore eseguirà lo svuotamento periodico delle navette con frequenze variabili in funzione della stagione.

2.7 Raccolta di pile esauste e farmaci scaduti

Per la raccolta di pile e batterie esauste e farmaci scaduti vengono utilizzati contenitori dedicati, posizionati presso farmacie, presidi sanitari, attività commerciali di vendita di pile, supermercati e altri luoghi di interesse pubblico (uffici comunali, ecc).

Lo svuotamento avviene con frequenza quindicinale e/o mensile.

Il servizio di raccolta di pile e batterie esauste e di farmaci scaduti verrà eseguito con apposito furgone e relativo autista operatore.

Gli automezzi saranno regolarmente mantenuti in perfetto stato di efficienza, periodicamente lavati, provvisti di logo o scritte identificative, dotati di caratteristiche che garantiscano la sicurezza degli operatori e di terzi, nonché il massimo contenimento delle emissioni.

Il gestore effettuerà a mezzo di proprio personale una rilevazione sistematica sulla regolarità della raccolta nei periodi stabiliti e su eventuali ritardi. A tal fine gli addetti al servizio sono tenuti a segnalare eventuali anomalie riscontrate nella raccolta. Eventuali ritardati svuotamenti di contenitori potranno dipendere esclusivamente da cause estranee all'organizzazione dei servizi operativi aziendali quali: avaria dell'automezzo, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico.

Le segnalazioni degli utenti giunte ai telefoni aziendali vengono sistematicamente verificate e gestite fino alla loro soluzione direttamente con gli operatori responsabili.

Lo svuotamento dei contenitori tralasciati che non garantiscano la tenuta fino al successivo passaggio previsto per il loro percorso, viene garantito nelle successive 24 ore.

Il posizionamento di nuovi contenitori avviene tenuto conto delle esigenze operative ed organizzative del servizio ovvero secondo principi di risparmio in termini di percorrenza e valutando le effettive necessità dell'utenza.

I nuovi contenitori potranno essere collocati, previo assenso dei titolari delle attività, all'interno di aree commerciali o, in alternativa, in aree pubbliche individuate a cura del soggetto gestore che ne darà preventiva comunicazione all'autorità comunale.

In ogni caso i nuovi posizionamenti saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo, quanto indicato nel Contratto di Servizio.

2.8 Altri rifiuti recuperabili

Nel Comune, il gestore ha attivato anche la raccolta di cartucce esauste da stampanti.

La raccolta di cartucce esauste da stampanti avviene porta a porta presso le utenze produttive con svuotamenti su chiamata diretta al gestore del servizio.

La raccolta indumenti gestita da associazioni di volontariato avviene attraverso contenitori stradali posizionati in punti pubblici concordati con gli uffici comunali con svuotamenti periodici.

2.9 Interventi straordinari di rimozione

Il gestore è tenuto ad eseguire con propri mezzi o avvalendosi di terzi adeguatamente autorizzati, anche senza esplicita richiesta del Comune, eventuali interventi di asporto di rifiuti ingombranti abbandonati in aree pubbliche.

La raccolta dei rifiuti ingombranti abbandonati verrà eseguita :

- settimanalmente nel periodo novembre – febbraio,
- trisettimanalmente nei mesi di marzo, aprile, maggio, settembre e ottobre,
- quadrisettimanalmente nei mesi di giugno, luglio e agosto.

Il gestore si impegna a segnalare i punti in cui avvengono conferimenti di particolare consistenza e gravità e a sospendere la raccolta del materiale nei casi in cui la Polizia Urbana ritenesse di procedere ad indagini al fine di sanzionare il comportamento scorretto.

In questo caso la stessa Polizia Urbana inviterà A.S.V.O. spa alla pulizia del sito oggetto di indagine a conclusione delle stesse.

Nel caso di rifiuti pericolosi e/o la cui raccolta sia soggetta a particolari norme e modalità come ad esempio rifiuti in amianto (eternit), rifiuti liquidi (olii, vernici), contenitori con residui di sostanze pericolose, inerti, ecc., il gestore eseguirà l'intervento previo assenso scritto dell'Amministrazione Comunale. Per tali

interventi sarà concordato un costo dipendente dalla tipologia e dalla quantità dei rifiuti, fatta salva la quantificazione degli oneri relativi allo smaltimento dei materiali raccolti.

Resta sempre esclusa la raccolta delle carogne animali.

2.10 Raccolta dei rifiuti del mercato

Il servizio di raccolta rifiuti del mercato viene prestato nei luoghi e giorni sotto indicati:

1. capoluogo (Caorle) : in Piazza Mercato tutto l'anno nel pomeriggio di sabato;
2. località di Porto S. Margherita : in periodo turistico il mercoledì mattina;
3. località di Duna Verde in periodo turistico il mercoledì pomeriggio.

Per i mercati attualmente non viene eseguita la raccolta differenziata del rifiuto conferito dai mercatali.

2.11 Recupero e smaltimento dei rifiuti

Il gestore opererà con i rifiuti provenienti dai vari sistemi di raccolta indicati nella presente Carta dei Servizi al fine di garantire innanzitutto il loro recupero con criteri di economicità e di efficienza. A tale scopo effettuerà la scelta di appositi impianti di recupero / smaltimento garantendo, ove tecnicamente possibile, l'uso di impianti di proprietà del gestore.

I costi di recupero e di smaltimento di tutte le frazioni di rifiuto raccolte nel territorio comunale, come specificate nella presente Carta, sono a carico del Comune produttore

Titolo III: Standards di qualità per il servizio di spazzamento

3.1 Modalità operative del servizio

I seguenti paragrafi hanno per oggetto la disciplina dei servizi di spazzamento meccanizzato e manuale, dei rifiuti urbani giacenti sulle strade e sulle aree pubbliche del territorio comunale così come meglio indicate negli allegati "schede di spazzamento".

In caso di avverse condizioni atmosferiche o altri impedimenti il soggetto gestore, previa autorizzazione del Comune, può non eseguire il servizio programmato. In tal caso il servizio non reso dovrà essere recuperato con le modalità concordate con il Comune stesso.

Il servizio deve essere svolto mediante la completa, efficace ed efficiente integrazione dei due tipi di spazzamento: manuale e meccanico.

⇒ ***Pulizia Manuale***

Il servizio comprende:

- la pulizia e spazzamento di tutte le vie ed aree che nelle schede succitate riportano la dicitura "pulizia manuale" e più in generale di tutte le zone non raggiungibili dai mezzi meccanici;
- l'asporto dei rifiuti che ostruiscono superficialmente griglie, caditoie e bocche di lupo lungo le strade ed aree pubbliche interessate dal servizio;
- la pulizia delle zone in cui vengono effettuati i mercati;
- la pulizia dei marciapiedi ove non possibile operare meccanicamente.

Gli operatori a terra durante il loro programma di lavoro devono provvedere, con cadenza almeno settimanale in periodo turistico e almeno mensile in periodo non turistico, allo svuotamento dei cestini/cestoni porta rifiuti .

Per alcuni cestini, sarà previsto uno svuotamento pomeridiano nel periodo giugno - luglio – agosto – prima metà di settembre.

L'onere del cambio e dell'acquisto dei sacchetti si intende a totale carico del gestore del servizio. Salvo diversa disposizione dell'Amministrazione Comunale detti sacchetti dovranno risultare anonimi.

⇒ ***Pulizia Meccanica***

Il servizio comprende:

- l'asporto dei rifiuti e materiali rimossi a mezzo della pulizia manuale;
- l'asporto di foglie nel periodo autunnale;
- l'asporto dei rifiuti che ostruiscono superficialmente griglie, caditoie e bocche di lupo lungo le strade ed aree pubbliche interessate dal servizio;
- l'asporto di polvere, terriccio e altri rifiuti a questi assimilabili abbandonati sul suolo;
- la pulizia delle zone in cui vengono effettuati i mercati settimanali;

La pulizia meccanica deve essere eseguita con mezzi operativi idonei allo scopo (autospazzatrici munite di sistemi di nebulizzazione dell'acqua), di adeguate dimensioni e caratteristiche tecniche tali da consentire la completa e perfetta pulizia delle sedi stradali.

La presenza di veicoli in sosta od altri impedimenti esonera il gestore dal dover effettuare il servizio a perfetta regola d'arte.

Il gestore del servizio potrà su apposito incarico del Comune provvedere alla sostituzione dei cestini più vetusti o maggiormente danneggiati, mediante acquisto di un numero massimo di YY cestini porta rifiuti all'anno; l'indicazione dei cestini da sostituire e la tipologia di cestino da fornire (per centro storico, parchi ecc.) sarà indicata di volta in volta dall'Amministrazione Comunale.

La frequenza di svuotamento dovrà rientrare in quella standard salvo diverso accordo su specifica richiesta e apposito corrispettivo.

In ogni caso i nuovi posizionamenti saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

L'onere per lo smaltimento dei materiali raccolti è a carico del comune.

⇒ ***Nuovi posizionamenti***

Il Comune informa per tempo il gestore nel caso di nuovi posizionamenti di cestini porta rifiuti concordandone la tipologia, la volumetria e la frequenza di svuotamento. I nuovi posizionamenti costituiscono variazione al corrispettivo dovuto al gestore per il servizio di spazzamento.

3.2 Orari

Di norma, e fatti salvi i giorni di svolgimento dei mercati settimanali, il servizio deve essere svolto nelle ore antimeridiane con inizio alle ore 5.00 e deve essere completato entro le ore 11.00. E' tuttavia facoltà del gestore proporre l'espletamento dei servizi anche in orari diversi purché ciò non arrechi, ad insindacabile giudizio del Comune, molestia alla popolazione, intralcio alla circolazione stradale o pregiudizio alla qualità del servizio.

3.3. Spazzamento area del mercato

Durante tutto l'anno a Caorle in Piazza Mercato viene eseguito lo spazzamento meccanico dell'area del mercato il sabato dalle ore 14.00.

3.4 Servizi a carattere straordinario

In occasione di fiere e manifestazioni, su richiesta scritta dell'Amministrazione Comunale, il soggetto gestore del servizio dovrà mettere a disposizione della stessa il necessario personale addetto allo spazzamento. La richiesta dovrà pervenire almeno 48 ore prima in caso di giornata non festiva e almeno 10 giorni prima in caso di giornata festiva.

Nel caso di lavori stradali e/o di situazioni imprevedibili (incidenti, ecc.), di fortunali e calamità naturali, il gestore potrà intervenire con i propri mezzi e personale, sospendendo il servizio programmato o intervenendo al di fuori dell'orario sopra indicato.

Il corrispettivo per tali servizi eccezionali verrà quantificato in apposite fatturazioni.

In occasioni di manifestazioni straordinarie l'Amministrazione Comunale potrà richiedere per iscritto interventi in orari diversi da quelli ordinari, maggiori operai e mezzi concordando preventivamente gli interventi con il gestore. Potrà altresì essere concordata una variazione al programma giornaliero che garantisca la copertura dell'evento straordinario.

L'Amministrazione Comunale si impegna a far pervenire al gestore con anticipo di almeno due settimane il programma degli eventi previsti nel territorio comunale e tutte quelle circostanze (sfalcio d'erba, lavori stradali, chiusura di strade, variazioni alla viabilità) che necessitassero di interventi mirati o particolari.

Qualora l'impegno richiesto in termini di ore di lavoro e di attrezzature superi l'ordinario, il servizio straordinario sarà oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

3.5 Servizi speciali periodici

Sono considerati servizi speciali periodici quelli sottoindicati le cui caratteristiche possono essere la bassa frequenza di esecuzione, la specificità della richiesta, la necessità di appositi mezzi ed attrezzature:

- pulizia del Rio : tale servizio sarà eseguito dal Rio Interno con apposita attrezzatura allo scopo di raccogliere ogni genere di rifiuto flottante sulla superficie acquea con frequenza quindicinale in periodo non turistico, trisettimanale in periodo turistico;
- diserbo: il gestore si impegna ad eseguire operazioni di diserbo sui cordoli e marciapiedi soggetti al servizio di spazzamento 2 volte all'anno – Sono esclusi i marciapiedi confinanti con aree a verde, nel qual caso il diserbo verrà effettuato dalla ditta appaltatrice della manutenzione del verde pubblico;
- lavaggio piazze, strade, fontane : si stabilisce di fornire n° 8 giornate di lavaggio all'anno da eseguirsi si richiesta circostanziata dell'Amministrazione Comunale al gestore con preavviso di almeno una settimana;
- pulizia della scogliera e delle dighe foranee: si stabilisce di fornire all'Amministrazione Comunale n° 4 servizi di pulizia completa delle scogliere di Caorle su richiesta presentata con un preavviso di almeno due settimane.

Gli interventi di cui sopra saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

3.6 Estensioni o riduzioni del servizio.

Qualora l'Amministrazione Comunale ne ravvisi la necessità, il numero e/o la superficie delle aree inizialmente servite potrà variare in più o in meno con preavviso di almeno 6 mesi al gestore che provvederà ad inoltrare appositi preventivi a variazione dei corrispettivi.

3.7 Intervento in caso di neve

Nel caso di nevicate l'Amministrazione Comunale può chiedere di effettuare lo spargimento di cloruri per evitare la formazione di ghiaccio sia durante il normale orario di lavoro che al di fuori di esso. In particolare nel caso in cui il Responsabile del cantiere accerti il formarsi di ghiaccio sugli incroci stradali e/o sui marciapiedi e/o in luoghi pubblici, provvederà autonomamente spargendo i cloruri necessari anche al di fuori del normale orario di servizio.

In seguito a tali eventi il personale adibito al normale servizio di raccolta e spazzamento potrà sospenderlo per dedicarsi a questa attività.

Gli interventi di cui sopra saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

3.8 Accumuli di sabbia

Nel caso in cui si verifichino accumuli di sabbia lungo strade, marciapiedi e piazze comunali e/o di uso pubblico, Il gestore è tenuta a provvedere autonomamente alla rimozione; attraverso idonei mezzi il materiale potrà anche essere riversato nuovamente sull'arenile. Nel caso in cui tali accumuli dovuti a forze eoliche particolarmente intense siano di quantità particolarmente elevate, il personale adibito al normale servizio di spazzamento e raccolta potrà sospenderlo per dedicarsi a questa attività.

Gli interventi di cui sopra saranno oggetto delle periodiche revisioni della Carta dei Servizi e del relativo corrispettivo secondo quanto indicato nel Contratto di Servizio.

Titolo IV: Standards di qualità per la conduzione di ecocentri comunali e isole itineranti

4.1 Gestione ecocentri Comunali

Il gestore potrà espletare la conduzione di ecocentri comunali conformemente alle norme di legge, impegnandosi con propri mezzi e personale ad ottemperare a tutti gli adempimenti tecnici ed amministrativi necessari ad assicurare la regolare conduzione dell'impianto, assumendone ogni piena responsabilità derivante dalla normativa di settore.

4.2 Conduzione tecnica

Il gestore provvederà all'apertura e sorveglianza dell'impianto nei giorni e secondo gli orari stabiliti dal comune nel Regolamento Comunale.

Il gestore potrà decidere in via del tutto straordinaria di non aprire l'ecocentro in occasione di giornate precedenti o successive alle giornate di festa.

Durante gli orari di apertura al pubblico il personale incaricato presiederà all'accettazione ed al regolare conferimento dei rifiuti, verificandone il corretto deposito negli appositi contenitori, accertando che non vengano introdotti negli stessi materiali non compatibili o con impurità o contenenti tracce di sostanze tossico-nocive. I materiali accettati in impianto saranno quelli previsti dal Regolamento Comunale.

Prima della chiusura dell'isola ecologica il personale provvederà alla eventuale pulizia di rampe e piazzole onde assicurare all'impianto una manutenzione confacente al pubblico decoro.

Il gestore si impegna ad effettuare gli svuotamenti o la sostituzione dei contenitori (che saranno dalla stesso forniti a propria cura e spese) con frequenza commisurata alle effettive necessità, evitando nel modo più assoluto stazionamenti ed accumuli di rifiuti al di fuori degli appositi spazi.

Potranno essere presenti i seguenti contenitori di proprietà del gestore:

scarrabili da circa 30 mc per:

- carta e cartone
- metallo
- ingombranti
- plastica
- legno

navette da 7 mc per:

- vetro
- pneumatici

contenitori per olii (minerali e vegetali)

contenitore per batterie al piombo

contenitore per farmaci

contenitore per pile

Potranno essere conferiti a terra il verde e le ramaglie.

Potranno inoltre essere forniti contenitori per la raccolta di neon, apparecchiature elettriche ed elettroniche, tv e monitor, frigoriferi e simili, lavatrici a cura dei consorzi di raccolta RAEE come previsto dalle normative nazionali attualmente vigenti.

Il posizionamento di contenitori adibiti a raccolte diverse da quelle sopra indicate, se previsti dalle normative vigenti, costituirà variazione al corrispettivo previsto da questo contratto.

I materiali raccolti, in relazione alle loro caratteristiche, saranno conferiti a cura del gestore a ditte specializzate per il successivo avvio alle operazioni di recupero/smaltimento. Il Comune ha facoltà di indicare impianti di recupero del proprio territorio presso cui conferire i rifiuti differenziati raccolti.

Gli oneri relativi alle operazioni di recupero/smaltimento saranno a carico del Comune.

Il gestore sarà tenuto ad assicurare la manutenzione ordinaria dell'impianto (mantenimento della viabilità interna, sfalci delle erbe, potatura della siepe alberata, ecc.).

4.3 Conduzione amministrativa

Il gestore provvederà all'espletamento di tutti gli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dell'isola ecologica (nomina del referente tecnico, tenuta dei registri di carico/scarico, compilazione dei formulari, comunicazione annuale dei dati necessari per la compilazione da parte del Comune del M.U.D.), nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge ed in particolare delle norme e prescrizioni di cui al D.Lgs. 152/2006 e al al DM 99 del 28 Aprile 2008 e s.m.i.

Il gestore provvederà alla applicazione delle tariffe se dovute per il conferimento come da regolamento in precedenza citato.

4.4 Oneri a carico del Comune

Saranno a carico del Comune:

- le spese relative ai consumi idrici ed elettrici necessari ad assicurare il regolare funzionamento dell'impianto;
- le spese relative ad interventi di manutenzione straordinaria quali ad esempio migliorie e ripristini a seguito di danni accidentali o conseguenti ad atti vandalici, semprechè ciò non sia dovuto ad accertata incuria o trascuratezza da parte del gestore, nel qual caso la spesa resterà a totale carico dello stesso;
- l'acquisto dei locali prefabbricati da adibire ad ufficio / guardiania e il locale di servizio, così pure le spese di manutenzione straordinaria degli stessi;
- l'adeguamento del Regolamento Comunale alle variazioni normative o gestionali.

4.5 Oneri a carico del gestore

Il gestore è tenuta a denunciare tempestivamente al Comune ed alle autorità di Pubblica Sicurezza competenti per territorio eventuali furti e/o danni per atti vandalici che si potessero verificare presso l'isola ecologica.

E' tassativamente vietato al gestore apportare modifiche agli impianti presi in consegna, salvo la preventiva autorizzazione del Comune.

Il personale addetto alla gestione dell'isola ecologica dovrà osservare le norme di igiene e sicurezza sul lavoro vigenti durante la durata del contratto.

Il gestore dovrà fornire al personale suddetto tutte le attrezzature tecniche ed i dispositivi di protezione individuale necessari per lo svolgimento del lavoro, nonché tutto l'occorrente per rendere lo stesso meno disagevole possibile.

4.6 Modalità di gestione dell'Isola itinerante

Sono raccolti per mezzo di un autocarro attrezzato anche i seguenti tipi di rifiuti pericolosi di produzione domestica : trielina, acquaragia, solventi, antiparassitari, diserbanti, neon, contenitori con marchio T/F, smalti, termometri, bombolette spray e simili compatibilmente con le possibilità di stoccaggio o di smaltimento/recupero presenti nel territorio.

I punti di raccolta saranno luoghi pubblici autorizzati dal Comune, presso i quali il gestore opererà la raccolta direttamente dagli utenti, permanendo per brevi periodi di tempo programmati con apposito calendario.

⇒ ***Frequenze e orari***

La raccolta avverrà 1 giorno al mese nei seguenti punti di raccolta:

S. Giorgio di Livenza – Piazza Libertà , Ottava Presa – ex scuole elementari , Capoluogo – Ecocentro di Piazzale Olimpia.

⇒ ***Mezzi per la raccolta***

Il mezzo utilizzato per la raccolta sarà dotato di cassone attrezzato al trasporto di rifiuti pericolosi, adeguatamente autorizzato.

Titolo V: Gestione della tariffa di igiene ambientale

5. 1 Gestione della riscossione della tariffa di igiene ambientale.

Il gestore del servizio provvede, ai sensi dell'art. 49 commi 9 e 13 del D.Lgs. n. 22 del 05.02.1997, art. 10 del D.P.R. n. 158/99 nonché art. 238 comma 3 del D. Lgs. N. 152 del 03/04/2006, alla gestione e riscossione della tariffa di igiene ambientale.

Il Gestore si pone l'obiettivo di offrire ai cittadini un servizio di riscossione della tariffa efficace ed efficiente e che semplifichi le procedure per i cittadini stessi evitando disservizi connessi alle modalità di riscossione.

Il Gestore di impegna ad eseguire le seguenti attività :

- Apertura di un sportello presso la sede di Portogruaro Via D. Manin 63/a per rilascio di informazioni e ricezione delle comunicazioni inerenti l'applicazione della Tia;
- Apertura di uno sportello nel territorio del Comune con frequenze ed orari da stabilire con il Comune medesimo;
- Attivazione di linee telefoniche, compreso un numero verde, fax e mail per rilascio informazioni agli utenti;
- Inserimento automatico, ove possibile avendo a disposizione i dati necessari, delle variazioni alla banca dati Tia desunte dalle comunicazioni anagrafiche (nascite, decessi, variazioni di indirizzo, ecc.) e dai dati comunicati dal Comune;
- Facilitare, ove possibile, gli utenti nella presentazione delle dichiarazioni Tia mediante invio di richieste dati e questionari;
- Determinare l'ammontare dovuto da ciascun contribuente sulla base della tariffe approvate per ciascun esercizio finanziario, delle tariffe e riduzioni previste dal regolamento comunale;
- Tutte le attività necessaria ad espletare le disposizioni contenute nel regolamento comunale per l'applicazione della tariffa;
- Riscossione della tariffa rifiuti, avendo cura di predisporre tutti i mezzi necessari al fine dell'espletamento di tale attività nonché di tutte le altre ad essa correlate;
- Gestione e liquidazione delle richieste di rimborso e delle richieste di dilazione di pagamento.
- Garantire la possibilità agli utenti di scegliere tra diverse modalità di pagamento quali il bollettino postale, il bonifico, la domiciliazione, il pagamento on line.

La riscossione della Tia avverrà mediante emissione di documenti inviati all'utenza per posta ordinaria e con suddivisione dell'importo dovuto in almeno due rate.

Nel caso di mancato versamento il gestore del servizio provvede di norma all'invio di un sollecito bonario e, in caso di ulteriore omissione di pagamento, all'inizio delle procedure di recupero con avviso raccomandato e addebito delle spese di spedizione e di eventuali altri oneri previsti dal regolamento comunale.

Titolo VI: Controlli, dati ed informazioni

6.1 Controlli sul territorio

Il gestore garantisce il controllo del territorio e la corretta applicazione della raccolta differenziata attraverso i propri ispettori ambientali con frequenze variabili in funzione della stagionalità o su chiamata diretta degli uffici comunali. L'ispettore dovrà:

- controllare conferimenti da parte degli utenti con le attuali modalità di conferimento e con le nuove "porta a porta";
- informare in merito alle corrette modalità di raccolta;

- verificare con sopralluogo le segnalazioni dell'autorità di vigilanza, degli operatori del servizio, degli utenti stessi redigendo apposite relazioni di accertamento;
- controllare il corretto espletamento del servizio da parte dei "terzi" incaricati dal Gestore di parte dei servizi di raccolta.

6.2 Gestione statistica dei dati

Il gestore del servizio è responsabile della corretta attribuzione ai singoli comuni dei quantitativi di rifiuti oggetto di raccolta nell'ambito dei Comuni Soci, permettendo così il calcolo della percentuale di raccolta differenziata secondo le disposizioni dettate dalla Regione Veneto. Semestralmente entro il 30 Settembre ed entro il 30 Aprile di ogni anno il gestore renderà disponibili e visualizzabili in apposita banca dati i dati comunali suddivisi per mese e tipologia di rifiuto. Tali dati vengono resi disponibili ai Comuni ai fini della dichiarazione annuale dei rifiuti (MUD).

Il gestore predispone il MUD per conto dell'Amministrazione Comunale; il Comune dovrà consegnare ogni tipo di informazione in proprio possesso per la predisposizione del MUD entro il 30 gennaio.

6.3 Completezza ed accessibilità dell'informazione

⇒ ***Rapporti con gli utenti***

Per qualsiasi tipo di informazione riguardante i servizi di igiene ambientale il gestore metterà a disposizione dell'utenza un apposito numero telefonico. Viene gestito ed aggiornato il sito web del gestore con sezioni dedicate al Comune.

Gli utenti potranno presentare reclami e richieste di informazione sul servizio sia in forma scritta che verbale. Sarà garantito da parte del gestore un tempo massimo di risposta di 10 giorni dal ricevimento.

⇒ ***Informazione all'utenza***

Il gestore assicurerà una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- Campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- La predisposizione, stampa e distribuzione di materiale informativo per gli utenti;
- Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;
- Educazione ambientale nelle scuole.

Di concerto con l'Amministrazione Comunale predisporrà inoltre campagne di informazione ambientale mirate ad aumentare la partecipazione alla raccolta differenziata e a migliorare la qualità della raccolta. Tali iniziative avranno, di norma, cadenza annuale.

⇒ ***Valutazione del servizio da parte degli utenti***

Il gestore si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio degli utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione. Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in precedenti periodi, il gestore predisporrà progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

⇒ ***Comportamento del personale***

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli utenti.

Titolo VII: Disposizioni finali

7.1 Contributo AATO

Il gestore si impegna a liquidare e pagare all'AATO "VENEZIA AMBIENTE", nei tempi previsti, la quota annuale di funzionamento della stessa per la gestione dei rifiuti urbani calcolata sul numero di abitanti.

7.2 Validità della carta dei servizi

La presente Carta sarà soggetta dalle parti interessate, se del caso, a revisione annuale e comunque ogniqualvolta si ravvisi, di concerto tra le parti, la necessità di apportarvi eventuali modifiche conseguenti a sostanziali variazioni del servizio.