



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



allegato B



CARTA QUALITA'

DEI

SERVIZI

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



CARTA QUALITA' DEI SERVIZI SVOLTI DAL
R.T.I. ECOSUD S.r.l. (Capogruppo) – Progitec S.r.l.
PRESSO
L'A.R.O. DEI COMUNI DI SAN GIOVANNI GEMINI (CAPOFILA)
E CAMMARATA

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (“Carta della qualità dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini- Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Tale carta rappresenta quindi l’impegno dell’R.T.I. ECOSUD S.R.L. – PROGITEC S.R.L. ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio e garantire il miglioramento continuo dello stesso, anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

2. ECOSUD – PROGITEC: STRUTTURA AZIENDALE

L’obiettivo principale che Ecosud - Progitec si prefigge, è quello di raggiungere elevati standard prestazionali di **efficacia** ed **efficienza** nella raccolta differenziata dei rifiuti oggetto d’appalto. Tutto ciò sarà garantito nel rispetto dei principi della prevenzione nella produzione dei rifiuti, massimizzando il riciclaggio, il recupero dei rifiuti e la garanzia che tutte le operazioni avvengano nel rispetto rigoroso degli standard ambientali imposti dalla normativa vigente.

L’organizzazione dell’intero servizio di raccolta dei rifiuti sarà inoltre basata sui seguenti **obiettivi**:

- a) aumento dei quantitativi raccolti delle frazioni riciclabili di rifiuti;
- b) diminuzione e prevenzione della produzione del rifiuto secco non riciclabile, accompagnato da un aumento delle frequenze di raccolta per le frazioni recuperabili;
- c) incremento del recupero dei materiali ottenibili dai rifiuti;
- d) avvio di forme di premialità dei comportamenti virtuosi;
- e) miglioramento dell’aspetto e igiene delle strade e dei luoghi pubblici;
- f) aumento del grado di soddisfazione della cittadinanza e dell’Ente Appaltante, attraverso la collaborazione e comunicazione continua con gli stessi.

In particolare, grazie alla pluriennale esperienza di Ecosud - Progitec nell’espletamento di servizi di igiene urbana con sistemi di raccolta domiciliare, sarà possibile, garantire un importante risultato in termini di percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e assimilati.



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



2.1 ORGANIZZAZIONE GENERALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

2.1.1 Struttura organizzativa generale per l'erogazione dei servizi

La struttura organizzativa che Ecosud - Progitec s'impegna a realizzare per l'erogazione dei servizi oggetto d'appalto a San Giovanni Gemini e Cammarata, sarà garantita attraverso l'impiego di personale qualificato, ognuno per le specifiche competenze possedute o acquisite con idonea formazione specialistica.

2.1.2 Certificazioni Aziendali

Ecosud S.r.l. è dotata di un sistema di gestione aziendale certificato ai sensi dello standard ISO 9001 (Qualità) e dall'anno 2011 degli standard ISO 14001 (Ambiente) ed ha nel corso degli anni adeguato i propri sistemi alle nuove edizioni delle norme.

Attualmente Ecosud è certificata da ente terzo RINA Services S.p.a. accreditato ACCREDIA per gli standard ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 nei settori: **IAF 39 e 32** con il seguente campo di applicazione: Progettazione ed erogazione del servizio di:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e differenziati;
- Spazzamento;
- Lavaggio cassonetti;
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi;
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani differenziati;
- Noleggio a freddo e a caldo di automezzi per la raccolta ed il trasporto di rifiuti;

Progitec S.r.l. è dotata di un sistema di gestione aziendale certificato ai sensi dello standard ISO 9001 (Qualità) e dall'anno 2016 degli standard ISO 14001 (Ambiente) ed ha nel corso degli anni adeguato i propri sistemi alle nuove edizioni delle norme.

Attualmente Ecosud è certificata da ente terzo RINA Services S.p.a. accreditato ACCREDIA per gli standard ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018, da ente terzo General Certification Services s.r.l. per lo standard sa 8000:2014, da ente terzo Si Cert s.a.g.l. per gli standard 16636:2015 e 37001:2016 nei settori: **IAF 39, 32, 24, 28, e 35** con il seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione del servizio di:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (pericolosi e non pericolosi) e di rifiuti speciali (pericolosi e non pericolosi);
- Spazzamento meccanizzato;



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



- Gestione dei centri comunali di raccolta dei rifiuti e di manutenzione del verde (pubblico e privato);
- Pulizia in ambito civile;
- Gestione discariche per lo smaltimento di rifiuti non pericolosi;
- Intermediazione senza detenzione di rifiuti;
- Noleggio di mezzi d'opera;
- Attrezzature industriali e veicoli;
- Gestione di impianti di recupero di rifiuti non pericolosi;
- Esecuzione di lavori di messa in sicurezza di discariche;
- Progettazione, gestione e controllo dei servizi di pest control;

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso, il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

Eguaglianza di trattamento

Ecosud - Progittec si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

Ecosud - Progittec ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità e servizio di emergenza

Ecosud - Progittec si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



del proprio personale per scioperi, Ecosud - Progitec garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere a Ecosud - Progitec, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze ed a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale, presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ecosud - Progitec si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Trasparenza e controllo

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e Ecosud - Progitec hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Ecosud - Progitec ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici ad essa affidati, anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo, Ecosud - Progitec si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati.

Efficienza ed efficacia

Ecosud - Progitec persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Ecosud - Progitec si impegna, nell'attuazione dei propri compiti, a salvaguardare l'ambiente e la salute umana.

Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie, attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che Ecosud - Progitec assume come regola inderogabile del proprio agire.



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



Cortesia

Ecosud - Progitec si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione e sul rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni, il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Ecosud - Progitec si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Semplificazione delle procedure

Ecosud - Progitec si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine Ecosud - Progitec ha attivato una linea di comunicazione e di assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente potrà acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

4. CONTACT CENTER E ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- **Numero Verde: 800 810 178 (da rete fissa in tutta Italia) e 0922 905672 (da rete mobile):**
orario da lunedì a sabato dalle 8:30 alle 13:30, il martedì e giovedì dalle 16:00 alle 18:00
oppure le mail **diff.sangiovannicammarata@ecosudsr.it** attraverso i quali è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti in merito alla possibilità ed alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti.
- **Caselle di posta elettronica** appositamente attive agli indirizzi: **tecnico@ecosudsr.it**
areatecnica@progitec.info
- **Sito web** di Ecosud: **www.ecosudsr.it**



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



- **Sito web** di Progitec: www.progitec.info
- **Sito web** del comune: www.comune.sangiovannigemini.ag.it/hh/index.php
- **Pagina Facebook:** ECOSUD S.R.L
- Istituzione di un **ufficio per le relazioni con il pubblico** sito in Via Enrico Toti, 17, 92020 San Giovanni Gemini (AG)

4.1 Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste d'informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici predisposti. Alle richieste di informazioni viene data risposta entro 5 giorni lavorativi, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti, mentre alle richieste d'informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto, il tempo massimo di risposta è pari a 10 giorni, nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo e di 15 giorni, nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale odal protocollo aziendale, nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata, con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati, per tipologia, su supporto informatico; i dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi, al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Raccolta porta a porta utenza domestica

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza. Il conferimento avviene in contenitori da 25 lt. E 40 lt. dedicati distribuiti all'utenza.

I contenitori, da esporre all'esterno della propria abitazione o condominio, dalle ore 22:00 alle ore 06:00, la sera del giorno indicato della raccolta, devono essere chiusi correttamente e non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti, devono contenere esclusivamente la tipologia di rifiuti indicata nel calendario di raccolta. Verificare dal calendario il corretto orario di conferimento.

Gli operatori provvedono allo svuotamento dei contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta.

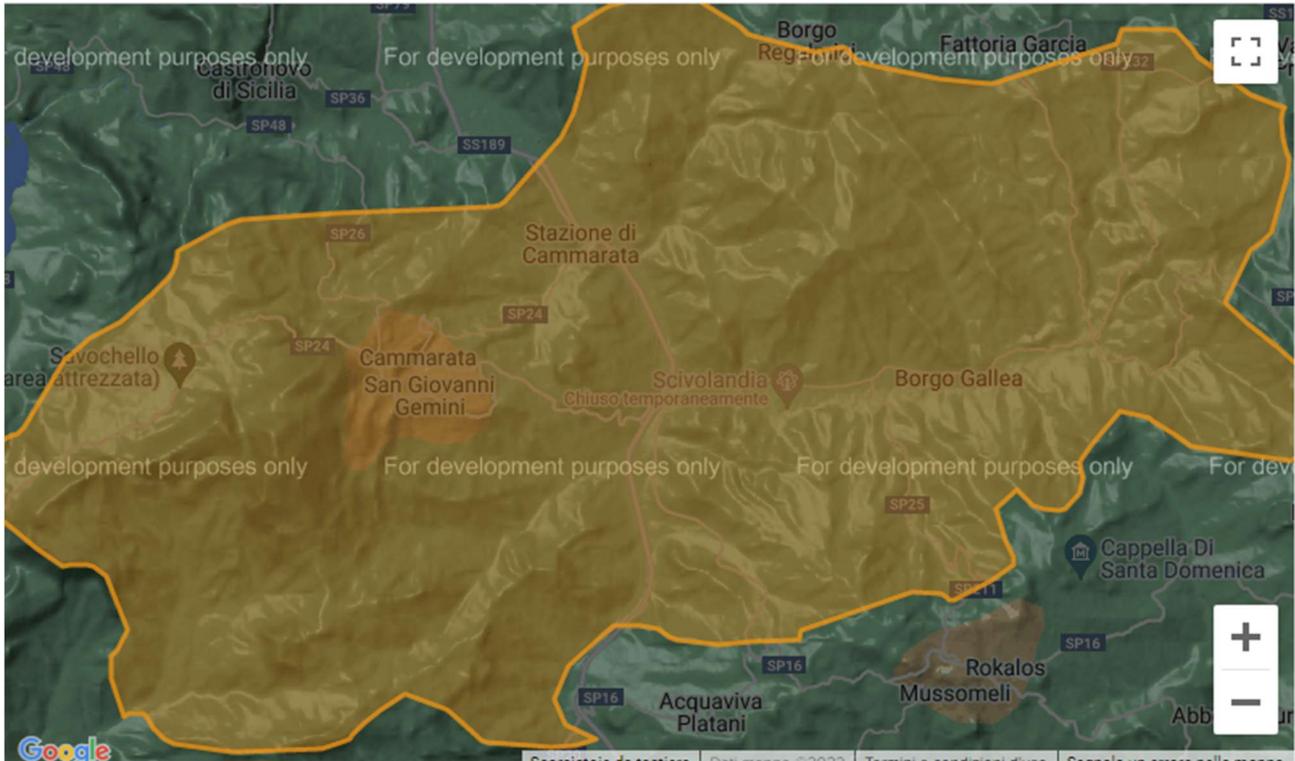


**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico.

Zone di raccolta porta a porta





**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

ORARI DI APERTURA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
08:30 - 13:00 15:00 - 17:00					

Comune di San Giovanni Gemini
www.comune.sangiovanginigiemi.ag.it

Comune di Cammarata
www.comune.cammarata.ag.it

ECOSUD srl
www.ecosudsr.it
Indirizzo E-Mail:
diff.sangiovincammarata@ecosudsr.it

Info, Segnalazioni e Prenotazioni
Ritiro gratuito Rifiuti Ingombranti e R.A.E.E.
(Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
E facoltà dell'utente portarli al Centro Comunale di Raccolta

Numero Verde
800 810 178

Il numero verde sarà attivo tutti i giorni con risposta da parte degli operatori nei seguenti orari:
dal Lunedì al Sabato: dalle 08.30 alle 13.30 - il Martedì ed il Giovedì: dalle 16.00 alle 18.00

Novità

dal 3 Maggio 2021

Separa la plastica dall'Alluminio

Continua a fare la differenza!



ECO-CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

ORGANICO AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI SACCHETTI BEN CHIUSI CONTENENTI: AVANZI DI CIBO (COTTI E/O CRUDI), SCARTI DI FRUTTA E VERDURA, PICCOLI SCARTI DI GIARDINAGGIO, TOVAGLIOLI DI CARTA, SPORCHI, CARELLI, FELI E OSSA DI ANIMALI non inserire: NESSUN LIQUIDO PANNOLINI E ASSORBENTI IGIENICI NON UTILIZZARE IL SACCHETTO RIDISPONIBILE DELLA SPESA PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	RESIDUO SECCO AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: TUTTI GLI SCARTI CHE NON POSSONO ESSERE RACCOLTI IN MANIERA SEPARATA COME: PANNOLINI E PANNOLONI, ASSORBENTI, CD, DVD, AUDIOCASSETTE, SIRINGHE, COTONE, GIOCATTOLI, STRACCI non inserire: IL VETRO INTRODURRE MATERIALI RICICLABILI E VETRO INTRODURRE PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	CARTA E CARTONE AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CARTA E CARTONE, GIORNALI E RIVISTE, TETRAPAK, IMBALLAGGI DI CARTONE SCHIACCIATI E PLASTICA non inserire: CARTA CHIMICA, SCONTRI, CARTA PLASTIFICATA, TOVAGLIE, BICCHIERI, PIATTI NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA	VETRO AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: BOTTIGLIE, BARATTOLI, FLACONI E VASETTI DI VETRO, BICCHIERI, VASI DI VETRO non inserire: CERAMICHE E PORCELLANA, LAMPADINE, NEON, SPECCHI, VETRO RETINATO, VETRO OPALÉ, BOCCHETTE DI PROFUMI, CRISTALLI, SCHERMI DI TELEVISORI O COMPUTER, VETRO PISCE, VETRI, PORTE O FINESTRE, CONTENITORI DI VETRO SPORCHI NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA	PLASTICA AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CONTENITORI DI PLASTICA, FLACONI DI SHAMPOO, DOCCIA, IMBALLAGGI IN PLASTICA, VASCHE PER ALIMENTI O POLISTIROLO O PLASTICA (NON POSATE) non inserire: GIOCATTOI, LATTINE O PLASTICA SPORCA, POSATE DI PLASTICA, BARATTOLI DI VERNICE, COLLA, MASTICE NON UTILIZZARE IL SACCHETTO PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	METALLI E ALLUMINIO UTILIZZARE LO STESSO CONTENITORE DEL VETRO AL SUO INTERNO DEVONO ESSERE INTRODOTTI: CONTENITORI DI METALLO, BARATTOLI IN METALLO, VASCHE PER ALIMENTI, LATTINE non inserire: LATTINE SPORCHE, BARATTOLI DI VERNICE, COLLA NON UTILIZZARE IL SACCHETTO DI PLASTICA	ORGANICO RESIDUO SECCO CARTA E CARTONE VETRO PLASTICA METALLI E ALLUMINIO PANNOLINI PANNOLONI	LUNEDI GIOVEDI SABATO MARTEDI MERCOLEDI SABATO (ESCLUSO 3 ^a SETTIMANA DEL MESE) VENERDI SABATO (3 ^a SETTIMANA DEL MESE) LUNEDI GIOVEDI
---	--	--	--	---	--	---	---

I contenitori dovranno essere esposti la sera precedente, dalle ore 22.00 alle ore 06.00 del giorno di raccolta.



**A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata**



5.3 Raccolta porta a porta utenza non domestica

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza non domestica. Il conferimento avviene in contenitori da 240 lt. dedicati distribuiti all'utenza.

Gli operatori provvedono allo svuotamento dei contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta secondo il calendario di raccolta indicato di seguito.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego di sacchi, bidoni e contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico.

5.4 Calendario di raccolta porta a porta utenza non domestica

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

ORARI DI APERTURA

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
08:30 - 13:00 15:00 - 17:00					

Comune di San Giovanni Gemini
www.comune.sangiovangemini.ag.it

Comune di Cammarata
www.comune.cammarata.ag.it

ECOSUD srl
www.ecosudsr.it
Indirizzo E-Mail:
diff.sangiovanicammarata@ecosudsr.it

Info, Segnalazioni e Prenotazioni
Ritiro gratuito Rifiuti Ingombranti e R.A.E.E.
(Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
È facoltà dell'utente portarli al Centro Comunale di Raccolta

Numero Verde
800 810 178

Il numero verde sarà attivo tutti i giorni con risposta da parte degli operatori nei seguenti orari:
dal Lunedì al Sabato: dalle 08.30 alle 13.30 - il Martedì ed il Giovedì: dalle 16.00 alle 18.00

Novità
dal 3 Maggio 2021
Separa la plastica dall'Alluminio
Continua a fare la differenza!



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



ECO-CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Category	Collection Day
ORGANICO	LUNEDÌ / GIOVEDÌ / SABATO
RESIDUO SECCO	MARTEDÌ
CARTA E CARTONE	LUNEDÌ / MERCOLEDÌ / VENERDÌ
VETRO	LUNEDÌ / SABATO
PLASTICA	MARTEDÌ / VENERDÌ
METALLI E ALLUMINIO	SABATO

I contenitori dovranno essere esposti la sera precedente, dalle ore 22.00 alle ore 06.00 del giorno di raccolta.

5.5 Conferimento presso Centro di raccolta

Nel territorio del Comune di San Giovanni Gemini, per smaltire correttamente tutte le altre tipologie di rifiuti (RAEE, ingombranti, carta, plastica, vetro, ecc.), è sufficiente recarsi al Centro Comunale di Raccolta (CCR) ubicato, in Via A. Meglio nei seguenti giorni e orari:

- Dal lunedì al sabato - dalle 8:30 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 17:00
- Domenica – chiuso

Ogni variazione di orario sarà tempestivamente comunicata tramite i maggiori organi di stampa locali, social e sito web di Ecosud e ProgiTec e del Comune di San Giovanni Gemini e Cammarata.

Le principali tipologie di rifiuti che possono essere conferiti sono di seguito elencate:

- Carta e cartone
- Componenti elettronici
- Elettrodomestici in disuso
- Frigoriferi
- Grandi bianchi



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



Puoi conferire:



- Imballaggi in plastica
- Imballaggi in vetro/lattine
- Indumenti usati
- Ingombranti
- Pneumatici fuori uso
- Rifiuti legnosi
- Rifiuti metallici
- Sfalci di potatura
- Televisori e monitor
- Pile e batterie al piombo
- Oli minerali
- Farmaci scaduti
- Toner e cartucce di stampa

5.6 Raccolta Ingombranti

I rifiuti ingombranti possono essere portati direttamente al centro di raccolta oppure essere ritirati gratuitamente a domicilio dal personale di Ecosud previa richiesta tramite sito web www.ecosudsr.it oppure contatto telefonico al **Numero Verde: 800 810 178 (da rete fissa in tutta Italia) e 0922 905672 (da rete mobile)** attivo da lunedì a sabato dalle 8:30 alle 13:30, il martedì e giovedì dalle 16:00 alle 18:00.

5.7 Raccolta pannolini/pannoloni (area raccolta porta a porta)

Pannolini e pannoloni vanno conferiti dalle utenze domestiche, in appositi sacchetti. Tali sacchi ben chiusi dovranno essere depositati dagli utenti a terra, in corrispondenza dell'ingresso delle proprie abitazioni accanto il mastello contenente il rifiuto differenziato di giornata. Il servizio è effettuato nella giornata di lunedì e giovedì.

5.8 Raccolta pile, farmaci, pneumatici e batterie esauste

Pile e farmaci possono essere conferiti presso appositi contenitori posizionati presso il CCR Comunale sito in Via A. Meglio nel Comune di San Giovanni Gemini.

5.9 Raccolta Indumenti Usati



A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata



È attivo, un servizio di conferimento e recupero di indumenti usati. Sono stati posizionati specifici contenitori per la raccolta degli indumenti usati in luoghi del territorio comunale, concordati con l'Ente Appaltante. Tali contenitori hanno caratteristiche idonee al conferimento di indumenti con sistemi di introduzione basculante, che evita l'intrusione diverse all'interno.

5.10 Raccolta olii esausti

UTENZE DOMESTICHE

Sono presenti, presso il Centro Comunale di Raccolta e in luoghi dei territori comunali, contenitori dedicati alla raccolta degli olii esausti, provenienti dalle utenze domestiche. L'utente potrà conferire svuotando le bottiglie di plastica piene di olio esausto da cucina, dentro i contenitori posti, presso il sito di seguito elencati:

- All'interno del Centro comunale di Raccolta Via A. Meglio, San Giovanni Gemini.
- In Luoghi dei territori comunali ove vi siano installati gli appositi contenitori.

6. Campagna di comunicazione e sensibilizzazione

Ecosud – Progittec si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare Ecosud – Progittec promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici;
- incontri informativi con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.



*A.r.o. Comuni di
San Giovanni Gemini (Capofila)
E Cammarata*



INDICE

1.	PREMESSA	2
2.	ECOSUD - PROGITEC: STRUTTURA AZIENDALE	2
2.1	ORGANIZZAZIONE GENERALE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI	3
2.1.1	Struttura organizzativa generale per l'erogazione dei servizi previsti	3
2.1.2	Certificazioni aziendali	3
3	PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4	CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	6
4.1	Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	7
5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
5.1	Raccolta porta a porta utenza domestica.....	8
5.2	Calendario di raccolta porta a porta utenza domestica	9
5.3	Raccolta porta a porta utenza non domestica.....	10
5.4	Calendario di raccolta porta a porta utenza non domestica	10
5.5	Conferimento presso Centri di raccolta	11
5.6	Raccolta ingombranti	12
5.7	Raccolta pannolini/pannoloni (area raccolta porta a porta).....	12
5.8	Raccolta pile, farmaci, pneumatici e batterie esauste.....	12
5.9	Raccolta indumenti usati.....	12
5.10	Raccolta olii esausti.....	13
6	Campagna di comunicazione e sensibilizzazione.....	13