



Comune di Pantelleria



ISOLA+ ECOLOGICA

a Pantelleria con il servizio di
raccolta dei rifiuti **porta a porta!**



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PREMESSA	pag. 1
SEZIONE I CARTA DEI SERVIZI	pag. 2
1.1 Che cosa è	pag. 2
1.2 Dove trovarla	pag. 3
SEZIONE II I PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
2.1 Eguaglianza ed imparzialità	pag. 3
2.2 Continuità e regolarità	pag. 3
2.3 Rispetto delle Normative	pag. 3
2.4 Tutela dell'Ambiente	pag. 4
2.5 Riduzione dei rifiuti	pag. 4
2.6 Partecipazione	pag. 4
2.7 Efficienza ed efficacia	pag. 4
2.8 Chiarezza e trasparenza	pag. 4
SEZIONE III TUTELA DEL CLIENTE	pag. 5
3.1 Accessibilità alle informazioni	pag. 5
3.2 Reclami	pag. 6
3.3 Rimborsi	pag. 6
3.4 Organi di tutela	pag. 7
SEZIONE IV PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	pag. 8
4.1 L'Azienda	pag. 8
4.2 Modalità svolgimento servizio	pag. 10
4.3 Elenco servizi	pag. 10
4.3.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA "CARTA e CARTONE"	pag. 12

4.3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA PLASTICA”	pag. 14
4.3.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA “VETRO e LATTINE”	pag. 16
4.3.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA “UMIDO”	pag. 17
4.3.5 RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RUR)”	pag. 19
4.3.6 SPAZZAMENTO DELLE STRADE	pag. 20
4.3.7 LAVAGGIO STRADE.	pag. 22
4.3.8 RACCOLTA DIFFERENZIATA “INGOMBRANTI E R.A.E.E.”	pag. 22
4.3.9 DISERBO	pag. 23
4.3.10 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	pag. 24
4.3.11 SERVIZIO DI ISOLE ECOLOGICHE MOBILI	pag. 24
4.3.12 SERVIZIO DI RACCOLTA RUP: FARMACI SCADUTI E PILE ESAUSTE	pag. 25
4.3.13 RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI	pag. 25
4.3.14 SERVIZIO DI RACCOLTA PER LE UTENZE TURISTICHE	pag. 25
4.3.15 TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI RACCOLTI	pag. 26
SEZIONE V STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA	pag. 27
SEZIONE VI COLLABORAZIONE DELL'UTENTE	pag. 30
6.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi	pag. 31
6.2 Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'utenza	pag. 31
SEZIONE VII IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI	pag. 31
SEZIONE VIII VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.32
GLOSSARIO	pag.33

PREMESSA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono tra i primari obiettivi che si pone AGESP S.p.a. nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

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

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

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

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

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

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

1. I principi fondamentali ai quali AGESP S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");

2. La descrizione dei servizi erogati da AGESP S.p.A. e gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

SEZIONE I CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino.

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Pantelleria con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi di igiene urbana e i livelli di qualità, specifici e generali, che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

L'Azienda Agesp S.p.A si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana nel Comune di Pantelleria in base ai principi qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di Servizio tra il Comune di Pantelleria e la Ditta Agesp Spa e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

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

1.2 Dove trovarla

La Carta dei servizi può essere consultata on-line sia sul sito del Comune di Pantelleria (www.comunepantelleria.it) oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A di Castellammare del Golfo (www.agespspa.it).

In alternativa, i cittadini possono prendere visione di tale documento anche presso gli uffici Comunali di Pantelleria, siti in Piazza Cavour n°15, e presso gli uffici Agesp di Pantelleria siti in Via Arciprete D'Aietti n.28.

SEZIONE II PRINCIPI FONDAMENTALI

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

2.1 Eguaglianza ed imparzialità

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

Garantisce, inoltre, di recepire le eventuali iniziative e indicazioni promosse dal Committente per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, AGESP S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo i Contratti di Servizio stipulati con i singoli Comuni e in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla normativa cogente e impegni contrattuali e sindacali ad ogni livello.

2.2 Continuità e regolarità

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

2.3 Rispetto delle Normative

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

2.4 Tutela dell'Ambiente

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

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

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

2.5 Riduzione dei rifiuti

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

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

2.6 Partecipazione

AGESP S.p.A. favorisce la partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'AGESP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.7 Efficienza ed efficacia

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

2.8 Chiarezza e trasparenza

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

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

SEZIONE III TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Azienda AGESP S.p.A. mette a disposizione i seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<p>Numero verde: Domande su: servizio di raccolta porta a porta, spazzamento stradale, raccolta ingombranti, smaltimento, reclami.</p> <p>Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (esempio possibilità di fare reclamo verbale)</p>	<p>Numero di telefono: 800.197.350 Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:00 La telefonata è gratuita.</p> <p>Per chi chiama da telefono cellulare, il numero da utilizzare è: 0924.31724.</p>	<p>Orario di disponibilità del servizio: 36 ore settimanali</p> <p>Tempo di attesa massimo: 5 minuti</p>
<p>Ufficio Relazioni con il pubblico Domande su: servizio di raccolta porta a porta, spazzamento stradale, raccolta ingombranti, smaltimento,</p> <p>Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard; richieste di rimborsi;</p> <p>Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici</p>	<p>Indirizzo: Pantelleria – Via Arciprete D'Aietti 28. Giorni e orari di apertura: Tutti i giorni, orari consultabili sul sito del Comune di Pantelleria: www.comunepantelleria.it</p> <p>Tel. Ufficio: 0923.913664</p> <p>Email: Info@agespspa.it</p>	<p>Orario di disponibilità del servizio: 24 ore settimanali.</p> <p>Per utenti portatori di handicap si hanno percorsi preferenziali, con abbattimento delle barriere architettoniche.</p>
<p>Campagne di comunicazione Ogni anno per la durata dell'appalto vengono fatte campagne di comunicazione rivolte a tutte le utenze</p>	<p>Opuscoli sul servizio Calendari sulle raccolte Lettere ai cittadini Manifesti Locandine</p>	<p>Annuale</p>
<p>Sito internet Informazioni sul servizio e sue novità. Compilazione e inoltro moduli reclami e modalità rimborso la dove previsti</p>	<p>www.agespspa.it</p> <p>www.comunepantelleria.it</p>	<p>I contenuti vengono periodicamente aggiornati e verificati, almeno ogni 15 giorni</p>
<p>Indirizzo e-mail</p>	<p>info@agespspa.it</p>	<p>Tempo di risposta alle e_mail: entro 5 gg.</p>

3.2 Reclami

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'AGESP S.p.A.

L'utente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta – a mezzo fax – per email – consegnando il reclamo all'ufficio relazione con il pubblico.

L'utente può esprimere il reclamo verbale, per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, l'AGESP S.p.A. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

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

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Il Modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito www.agespspa.it.

3.3 Rimborsi

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, sarà cura di Agesp Spa, porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

3.4 Organi di tutela

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

Inoltre gli utenti possono rivolgersi anche alle *Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti con sede in Provincia a Trapani*.

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

- *Associazione Adiconsum Difesa dei consumatori e ambiente sita in Piazza Ciaccio Montalto, 27, 91100, Trapani – Tel: 0923.21257 – email: adiconsumtrapani@libero.it*
- *Federconsumatori - sita in Via Garibaldi, 44, 91100, Trapani – Tel: 0924.902618 – email: federcastelvetrano@libero.it*
- *Movimento Consumatori sita in Via G. Adragna 107, 91100, Trapani – Tel: 0923.28250 - email: trapani@movimentoconsumatori.it*
- *ADOC Sicilia Sezione di Trapani sita in Via Nausicaa, 53, 91100, Trapani – Tel: 0923.23107 - email: adoctrapani@libero.it*
- *ASSOUTENTI Sezione di Trapani sita in Via G.Bruzzesi, 30, 91025, Marsala – Tel: 712879 – email: assoutenti.marsala@tiscali.it*

Per ottenere maggiori informazioni per quanto riguarda le associazioni di consumatori presenti in Sicilia, è possibile visitare il sito ufficiale della Regione Sicilia, all'indirizzo: www.ioconsumatore.eu.

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

4.1 L'Azienda

Si riportano qui di seguito i principali dati riguardanti l'Azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di Pantelleria:

Ragione sociale	Agesp S.p.A.
Sede Legale	Via Enna, 1 91014 Castellammare del Golfo (Tp)
Oggetto Sociale	Servizi ambientali
Telefono:	0924 – 31724
Telefax:	0924 – 32998 - 30524
Principali iscrizioni:	C.C.I.A.A. Trapani n° 56488 Reg. Soc. Tribunale di Trapani n° 2845 Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti Attività di smaltimento rifiuti PA 0506 Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° TP/8603337/K
Codice fiscale:	00197340821
Partita I.V.A.:	00389000811

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

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

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

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

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

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

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

Le abilitazioni e certificazioni di Agesp

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

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

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

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

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

Categoria 9 classe D: bonifica di siti;

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

ABILITAZIONI AI SENSI DELLA LEGGE 46/90.

Abilitazione all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'Art. 1 della legge n.46/1990 e per le lettere a,b,c,d,e,f,g.

ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI PULIZIA AI SENSI DEL D.M. 274/1997 FASCIA F (fino ad €2.065.827,60)

SISTEMA DI QUALITA' ISO 9001:2008

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001-2004,
SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI
LAVORATORI OHSAS 18001:2007;
SISTEMA AZIENDALE CONFORME ALLA DISCIPLINA DELLA
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE DELLE SOCIETA'
E DELLE ASSOCIAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001;
ISCRIZIONE DEFINITIVA ILLIMITATA ALL'ALBO NAZIONALE TRASPORTATORI
IN CONTO TERZI (Rilasciata dal Ministero dei Trasporti).
ISCRIZIONE WHITE LIST PREFETTURA DI TRAPANI;
ISCRIZIONE RAITING DI LEGALITA' CON L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI DI ★★+.

4.2 Modalità svolgimento servizio

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

Il Contratto di servizio è stato firmato nell'anno 2015 ed ha durata di 5 anni, il testo integrale è disponibile sul sito www.agespspa.it e sul sito www.comunepantelleria.it.

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

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione che della ripresa del servizio.

In caso di responsabilità attribuibili all'azienda per disservizi all'utenza, l'Agesp S.p.A s'impegna a recuperare il più celermente possibile il disservizio.

In media ogni anno l'Agesp gestisce oltre 100.000 tonnellate di rifiuti, pari a circa 400 kg/anno di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente, di cui il 50% di rifiuti differenziati.

Nel Comune di Pantelleria nell'anno 2015 sono state prodotte circa 3500 tonnellate di rifiuto, con un notevole aumento della frazione differenziata, infatti si è passati da una percentuale di circa il 18% nel mese di Gennaio 2015, ad una percentuale di RD pari al 64% nel mese di Dicembre 2015, dati che mostrano il miglioramento costante avuto da questo punto di vista, e che dimostrano la bontà del servizio offerto dall'Agesp Spa.

4.3 Elenco servizi

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

- a. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 40 lt di colore bianco, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili di **Carta e Cartone**;
- b. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 40 lt di colore Giallo, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili di Imballaggi in **Plastica**;
- c. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 35 lt di colore Verde, forniti di Tag identificativo dei rifiuti solidi urbani recuperabili di **Vetro, lattine e barattoli**;
- d. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 23 lt di colore Marrone, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili **organici biodegradabili (umido o FORSU)**;
- e. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 40 lt di colore Grigio, dei rifiuti solidi urbani **indifferenziati (RUR)**;
- f. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 240 lt di colore bianco, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili di **carta e cartone**;
- g. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 240 lt di colore Giallo, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili di **imballaggi in plastica**;
- h. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 120 lt di colore Marrone, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili di **imballaggi in Vetro e Lattine**;

- i. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 120 e 240 lt di colore Verde, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani recuperabili **organici biodegradabili (umido o FORSU)**;
- j. Servizio di raccolta differenziata porta a porta per utenze non domestiche, tramite l'utilizzo di contenitori da 240 lt di colore Grigio, forniti di Tag identificativo, dei rifiuti solidi urbani **indifferenziati (RUR)**;
- k. Servizio di **spazzamento meccanizzato e manuale, pulizia area del mercato e svuotamento cestini**;
- l. Servizio di raccolta a domicilio, su prenotazione, dei rifiuti ingombranti e raccolta ingombranti abbandonati;
- m. Servizio di Diserbo meccanizzato;
- n. Servizio di gestione del Centro di Raccolta Comunale sito in Località Punta Croce;
- o. Servizio di raccolta differenziata tramite l'utilizzo di Isole ecologiche mobili, posizionate all'interno del territorio di Pantelleria secondo calendario;
- p. Servizio di raccolta differenziata all'interno dei Cimiteri presenti a Pantelleria;
- q. Trasporto rifiuti raccolti agli impianti di smaltimento e recupero;
- r. Servizio di raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi;
- s. Servizio di raccolta differenziata per le "Utenze Turistiche";
- t. Gestione stazione trasferimento sita in località Arenella.

4.3.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA "CARTA e CARTONE"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- carta e cartone;
- imballaggi in carta, cartone e tetrapak;
- imballaggi in cellulosa.

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Le utenze Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori bianchi da 40 lt provvisti di tag identificativo, che sono stati forniti.

Le utenze Non Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori bianchi da 240 lt provvisti di tag identificativo, che sono stati forniti. In alternativa le utenze non domestiche possono mettere i cartoni derivanti dalla proprie attività anche in roll container o accanto il bidone carrellato fornito.

Qualora le capienze dei contenitori non bastassero a contenere le quantità dei rifiuti prodotti, l'utente può posizionare il rifiuto in eccedenza accanto il contenitore di esposizione.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

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

Attrezzature e sacchi alle utenze

Alle utenze viene fornito un contenitore da 40 lt di colore bianco, provvisto di tag identificativo, mentre alle grandi utenze non domestiche sarà fornito un bidone carrellato da 240 lt di colore bianco anch'esso fornito di tag identificativo.

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

Frequenza

Per le utenze domestiche e le piccole utenze non domestiche la frequenza di raccolta prevista è di una volta ogni 2 settimane.

Per quanto riguarda le grandi utenze non domestiche poste in Pantelleria Centro la frequenza di raccolta sarà giornaliera nel periodo invernale (Settembre - Giugno), mentre nel periodo estivo (Luglio – Agosto) è previsto, in aggiunta, il passaggio Domenicale e quello pomeridiano.

Per le Utenze non domestiche presenti nelle zone esterne a Pantelleria Centro, il suddetto servizio avrà una frequenza di 4 volte a settimana nel periodo invernale e giornaliero nel periodo estivo (esclusa la Domenica).

Ulteriori informazioni

Nel caso in cui si rompa o si perda, per cause non imputabili all'azienda, il contenitore codificato in dotazione, il costo di quest'ultimo sarà addebitato all'utenza. Quest'ultima dovrà recarsi presso gli uffici comunali o presso gli uffici Agesp di Via Arc. D'Aietti 28, per denunciare l'accaduto e richiedere il nuovo contenitore.

Nelle giornate festive non verrà svolto il servizio, salvo diverse indicazioni riportate nel calendario di Raccolta annuale fornito a tutte le utenze.

4.3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA PLASTICA”

Servizio Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- Plastica e imballaggi in plastica)
- bottiglie di plastica
- flaconi bagnoschiuma, detersivo, shampoo e tutti quelli marcati con i simboli PET, PE e PVC
- imballaggi in plastica in genere non contaminati da sostanze pericolose e/o residui organici.
- Bicchieri e piatti di plastica.

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Le utenze Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica

in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori gialli da 40 lt provvisti di tag identificativo, che sono stati forniti.

Le utenze Non Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori gialli da 240 lt provvisti di tag identificativo, che sono stati forniti.

Qualora le capienze dei contenitori non bastassero a contenere le quantità dei rifiuti prodotti, l'utente può posizionare il rifiuto in eccedenza accanto al contenitore di esposizione.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

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

Attrezzature e sacchi alle utenze

Alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche viene fornito un contenitore da 40 lt di colore giallo, provvisto di tag identificativo, mentre alle grandi utenze non domestiche sarà fornito un bidone carrellato da 240 lt di colore giallo, anch'esso fornito di tag identificativo.

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

Frequenza

Per le utenze domestiche e le piccole utenze non domestiche la frequenza di raccolta prevista è settimanale.

Per quanto riguarda le grandi utenze non domestiche poste in Pantelleria Centro la frequenza di raccolta sarà 4 volte la settimana nel periodo invernale (Settembre - Giugno), mentre nel periodo estivo (Luglio - Agosto) è previsto, in aggiunta, il passaggio Domenicale e quello pomeridiano.

Per le grandi Utenze non domestiche presenti nelle zone esterne a Pantelleria Centro, il suddetto servizio avrà una frequenza di 4 volte a settimana nel periodo invernale e giornaliero nel periodo estivo (esclusa la Domenica).

Ulteriori informazioni

Nel caso in cui si rompa o si perda, per cause non imputabili all'azienda, il contenitore codificato in dotazione, il costo di quest'ultimo sarà addebitato all'utenza.

Quest'ultima dovrà recarsi presso gli uffici comunali o presso gli uffici Agesp di Via Arc. D'Aietti 28, per denunciare l'accaduto e richiedere il nuovo contenitore.

Nelle giornate festive non verrà svolto il servizio, salvo diverse indicazioni riportate nel calendario di Raccolta annuale fornito a tutte le utenze.

4.3.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA “VETRO e LATTINE”

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- barattoli e vasetti in vetro
- vetro
- lattine
- banda stagnata
- bottiglie in vetro per acqua e liquidi in genere

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Le utenze Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori verdi da 35 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Le utenze Non Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori Verdi da 240 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Qualora le capienze dei contenitori non bastassero a contenere le quantità dei rifiuti prodotti, l'utente può posizionare il rifiuto in eccedenza accanto il contenitore di esposizione.

Modalità di raccolta

Domiciliare “porta a porta” con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

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

Attrezzature da fornire

Alle utenze viene fornito un contenitore da 35 lt di colore verde, provvisto di tag identificativo, mentre alle utenze non domestiche sarà fornito un bidone carrellato da 120 o 240 lt di colore verde anch'esso fornito di tag identificativo.

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

Frequenza

Per le utenze domestiche e le piccole utenze non domestiche la frequenza di raccolta prevista è di una volta ogni 2 settimane.

Per quanto riguarda le grandi utenze non domestiche poste in Pantelleria Centro la frequenza di raccolta sarà 4 volte la settimana nel periodo invernale (Settembre - Giugno), mentre nel periodo estivo (Luglio – Agosto) è previsto, in aggiunta, il passaggio Domenicale e quello pomeridiano.

Per le grandi Utenze non domestiche presenti nelle zone esterne a Pantelleria Centro, il suddetto servizio avrà una frequenza di 4 volte a settimana nel periodo invernale e giornaliero nel periodo estivo (esclusa la Domenica).

Ulteriori informazioni

Nel caso in cui si rompa o si perda, per cause non imputabili all'azienda, il contenitore codificato in dotazione, il costo di quest'ultimo sarà addebitato all'utenza. Quest'ultima dovrà recarsi presso gli uffici comunali o presso gli uffici Agesp di Via Arc. D'Aietti 28, per denunciare l'accaduto e richiedere il nuovo contenitore.

Nelle giornate festive non verrà svolto il servizio, salvo diverse indicazioni riportate nel calendario di Raccolta annuale fornito a tutte le utenze.

4.3.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA "UMIDO"

Servizio

Raccolta differenziata della frazione organica dei rifiuti Urbani.

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Le utenze Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori di colore Marrone da 23 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Le utenze Non Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori di colore Marrone da 120 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Qualora le capienze dei contenitori non bastassero a contenere le quantità dei rifiuti prodotti, l'utente può posizionare il rifiuto in eccedenza accanto al contenitore di esposizione.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

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

Attrezzature fornite

Alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche viene fornito un contenitore da 23 lt di colore Marrone, provvisto di tag identificativo, un contenitore areato sottolavello da 10 lt di colore marrone e n.156 sacchi in mater bi.

Alle grandi utenze non domestiche sarà fornito un bidone carrellato da 120 lt di colore marrone anch'esso fornito di tag identificativo.

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

Frequenza

Per le utenze domestiche e le piccole utenze non domestiche la frequenza di raccolta prevista è di 3 volte alla settimana.

Per quanto riguarda le grandi utenze non domestiche, nel periodo invernale (Settembre – Giugno) la frequenza di raccolta sarà giornaliera (esclusa la Domenica), mentre nel periodo estivo (Luglio – Agosto) è previsto, in aggiunta, il passaggio Domenicale e quello pomeridiano per le sole grandi utenze non domestiche ricadenti nell'area di Pantelleria Centro.

Ulteriori informazioni

Nel caso in cui si rompa o si perda, per cause non imputabili all'azienda, il contenitore codificato in dotazione, il costo di quest'ultimo sarà addebitato all'utenza. Quest'ultima dovrà recarsi presso gli uffici comunali o presso gli uffici Agesp di Via Arc. D'Aietti 28, per denunciare l'accaduto e richiedere il nuovo contenitore.

Nelle giornate festive non verrà svolto il servizio, salvo diverse indicazioni riportate nel calendario di Raccolta annuale fornito a tutte le utenze.

4.3.5 RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RUR)”

Servizio

Raccolta di tutte le frazioni di rifiuto urbano di piccole dimensione che non sono oggetto di raccolta differenziata.

Utenze

- utenze domestiche
- piccole utenze non domestiche (tabacchi, abbigliamento, ferramenta ecc...)
- grandi utenze non domestiche (ristoranti, pizzerie, bar, paninoteche e similari, hotel) ed altre occasionali (circoli e manifestazioni gastronomiche, ecc)

Modalità di conferimento

Le utenze Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori Grigi da 40 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Le utenze Non Domestiche devono esporre il rifiuto dopo le ore 21:00 del giorno precedente a quello di raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio n. civico, nei contenitori Grigi da 240 lt in dotazione, provvisti di tag identificativo.

Qualora le capienze dei contenitori non bastassero contenere le quantità dei rifiuti prodotti, l'utente può posizionare il rifiuto in eccedenza accanto al contenitore di esposizione.

Modalità di raccolta

Domiciliare “porta a porta” con raccolta all'esterno delle abitazioni e degli esercizi commerciali, bar, trattorie/pizzerie, uffici, ecc.

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

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

Attrezzature da fornire

Alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche viene fornito un contenitore da 40 lt di colore Grigio, provvisto di tag identificativo, mentre alle utenze non domestiche sarà fornito un bidone carrellato da 240 lt di colore grigio anch'esso fornito di tag identificativo.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte a ruolo, come da indicazione dell'ufficio tributi del Comune di Pantelleria

Frequenza

Per le utenze domestiche e le piccole utenze non domestiche la frequenza di raccolta prevista è settimanale.

Per quanto riguarda le grandi utenze non domestiche ricadenti nell'area di Pantelleria Centro la frequenza di raccolta prevista è bi-settimanale, mentre per le grandi utenze Non domestiche presenti all'esterno di Pantelleria Centro, la frequenza prevista è settimanale nel periodo Ottobre-Maggio e due volte a settimana nel periodo Giugno – Settembre.

Ulteriori informazioni

Nel caso in cui si rompa o si perda, per cause non imputabili all'azienda, il contenitore codificato in dotazione, il costo di quest'ultimo sarà addebitato all'utenza. Quest'ultima dovrà recarsi presso gli uffici comunali o presso gli uffici Agesp di Via Arc. D'Aietti 28, per denunciare l'accaduto e richiedere il nuovo contenitore.

Nelle giornate festive non verrà svolto il servizio, salvo diverse indicazioni riportate nel calendario di Raccolta annuale fornito a tutte le utenze.

4.3.6 SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Servizio

Spazzamento delle strade, sia manuale che meccanizzato, che comprende:

- la raccolta differenziata di qualsiasi rifiuto e detrito, fino alle più piccole dimensioni, prodotto dagli utenti o dagli agenti naturali: cartacce, terriccio, foglie, siringhe, escrementi di animali, etc.
- lo svuotamento dei cestini "porta rifiuti" (c.d. contenitori gettacarte), e la sostituzione dei sacchetti contenitori interni;
- la raccolta dei rifiuti abbandonati a terra in prossimità dei cestini portarifiuti;
- la pulizia dei marciapiedi da muro a muro.

Su richiesta potrà essere consentito l'eventuale utilizzo di diserbante biologico ad azione selettiva;

- la pulizia e la raccolta dei rifiuti delle aree verdi e/o ad uso pubblico (aiuole, giardini, fontane, aree cimiteriali, ecc.);

Territorio interessato

Il servizio di spazzamento meccanico viene effettuato nel territorio di Pantelleria di Centro, e le vie interessate sono indicate nel progetto operativo allegato al contratto di servizio stipulato dalla ditta Agesp con il Comune di Pantelleria, dove per ogni via vengono indicate le frequenze di intervento. All'interno del sopra citato documento viene descritto anche il servizio di spazzamento manuale, che interesserà, oltre che la zona di Pantelleria Centro, anche le zone esterne.

Modalità di espletamento del servizio

Gli operatori dovranno provvedere, nelle zone non accessibili alla macchina spazzatrice, all'accumulo dei rifiuti nella direzione di marcia per la successiva asportazione.

Servizio di pulizia mercato

Nei giorni del mercatino settimanale, solitamente il Martedì e il Venerdì, entro 2 ore dopo la chiusura dello stesso, si provvederà ad effettuare la pulizia dell'area interessata dal mercato stesso, raccogliendo manualmente i rifiuti e provvedendo allo spazzamento manuale dell'Area.

Feste e manifestazioni

In occasione di ricorrenze e manifestazioni di importanza particolare si provvederà ad istituire un apposito servizio di pulizia delle aree interessate dagli eventi e alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti, attraverso il posizionamento di appositi contenitori per le frazioni di rifiuto da differenziare umido, carta, plastica, vetro e lattine. Il servizio sarà garantito in modo sollecito ed efficiente prima, durante e dopo le manifestazioni.

In particolare si provvederà ad eseguire le seguenti attività:

- a) approntamento di piccole "isole ecologiche" dotate di contenitori per la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro-alluminio e frazione umida, prima dell'inizio della manifestazione e/o iniziativa;
- b) svuotamento dei contenitori e asporto dei sacchi durante l'intero periodo della manifestazione e/o iniziativa;
- c) accurata pulizia dell'area pubblica interessata al termine della manifestazione e/o iniziativa;

Ulteriori prescrizioni

Interventi aggiuntivi di spazzamento manuale, domenicali e pomeridiani: nelle vie del centro di particolare importanza vengono eseguiti interventi supplementari

(Domenicali e Pomeridiani) di spazzamento manuale nel periodo estivo (Luglio-Agosto).

4.3.7 LAVAGGIO STRADE

Al fine di migliorare ulteriormente il livello di pulizia dell'Isola nel periodo di maggiore affluenza turistica, cioè l'estate, nei mesi di Luglio e Agosto è previsto un servizio giornaliero di Lavaggio strade che interesserà le vie di Pantelleria Centro.

4.3.8 RACCOLTA DIFFERENZIATA "INGOMBRANTI E R.A.E.E."

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

- rifiuti ingombranti,
- beni durevoli dismessi
- apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
- frigoriferi, congelatori e surgelatori
- televisori
- computers
- lavatrici e lavastoviglie
- condizionatori d'aria
- prodotti hi-tech
- piccoli elettrodomestici di uso quotidiano
- divani
- poltrone e sedie
- tavoli, tavolini e piccolo arredo
- armadi, brande e materassi, ecc

UtENZE

Solo utenze domestiche

Modalità di conferimento

Il rifiuto da ritirare deve essere posizionato a piè di fabbricato e/o inizio proprietà privata, sia per i rifiuti ingombranti, sia per i beni durevoli dismessi, sia per i R.A.E.E.

Modalità di raccolta

Domiciliare "porta a porta" con raccolta all'esterno delle abitazioni, previa prenotazione Telefonica al numero verde Agesp 800.197.350 (se si chiama da telefono fisso), o al numero 0923.31724 (se si chiama da telefono mobile).

Il servizio di raccolta dei beni durevoli dismessi e/o rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche viene garantito secondo quanto disposto dal D.lgs n.49 del 14.03.2014 che recepisce le direttive 2002/96/CE, 2002/95/CE e 2003/108/CE, circa la raccolta separata dei R.A.E.E. (provenienti dai nuclei domestici) che compete alle locali

amministrazioni pubbliche fino al conferimento in impianti autorizzati per la messa in riserva e conseguente trattamento di questa tipologia di rifiuti.

Frequenza

La frequenza di raccolta è di 6 volte la settimana, con la precisazione che cambia a seconda della zona di Pantelleria in cui il rifiuto deve essere ritirato, in particolare: nelle giornate di Lunedì e Venerdì il servizio sarà effettuato nella zona di Pantelleria Centro, il Mercoledì e Sabato nella zona di Khamma – Tracino (Parte Nord-Est dell'Isola) e il Martedì e il Giovedì nella Zona di Scauri – Rekhale (Parte sud-ovest dell'Isola).

Ulteriori prescrizioni

Ogni utente può prenotare il ritiro degli ingombranti per un massimo di 3 pezzi (o 1 metro cubo) per volta.

La ditta Agesp inoltre, nell'ottica di un continuo controllo del territorio, si impegna a recuperare anche gli ingombranti e RAEE vengono abbandonati sull'Isola, al fine di mantenere sempre elevati gli standard di decoro urbano.

4.3.9 DISERBO MECCANIZZATO

Il territorio di Pantelleria sarà oggetto di un servizio di diserbo meccanizzato, il quale verrà effettuato mediante attrezzature meccaniche quali decespugliatore a scoppio, bob cat, e autoveicoli per le fasi di raccolta.

Il calendario degli interventi previsti, e i corrispondenti metri lineari delle vie oggetto di diserbo, sono riportati nel contratto di Servizio. In particolare il servizio di Diserbo meccanizzato è previsto in tutte le zone dell'Isola, con particolare attenzione alle vie e alle piazze di maggiore rilevanza. Detti interventi di Diserbo saranno concentrati nei mesi che vanno da Febbraio a Giugno e nei mesi di Settembre e Ottobre.

Al fine di rendere efficace gli interventi sotto riportati, in alternativa si potrebbero effettuare interventi di diserbo biologico mediante l'impiego di prodotti a base di "glifosate", previa autorizzazione dell'ASP di competenza.

4.3.10 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

All'interno del territorio comunale di Pantelleria è presente un Centro Comunale di Raccolta, situato in Località Punta Croce (circa 200 metri dopo il porto andando in direzione di Scauri).

L'area del centro di raccolta comunale è video sorvegliata, recintata, ed è allestita con vari cassoni, atti a contenere i rifiuti conferiti dalle utenze in maniera differenziata.

Il centro sarà presidiato da un operatore, che regolerà gli ingressi e assisterà ogni utente nei vari conferimenti.

Il centro di raccolta è aperto da Lunedì al Sabato, per 3 ore al giorno. Gli orari d'apertura sono consultabili sul sito del comune di Pantelleria (www.comunepantelleria.it) o sul calendario delle raccolte fornito ad ogni utente.

Ulteriori prescrizioni

Ogni Utente per poter accedere al Centro Comunale di Raccolta deve essere provvisto di Badge identificativo fornito a tutte le utenze presenti nell'Isola di Pantelleria.

Per maggiori informazioni sulle tipologie e sulle quantità di rifiuti conferibili è possibile consultare il regolamento Comunale del Centro di raccolta, presente sia sul sito www.comunedipantelleria.it sia all'interno del Centro di raccolta stesso, sia negli uffici comunali siti in Piazza Cavour n°15.

4.3.11 SERVIZIO DI ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

A Pantelleria è previsto anche il servizio giornaliero di "Isole ecologiche mobili", le quali rappresentano un ulteriore strumento per migliorare le percentuali di raccolta differenziata.

Tali isole ecologiche sono costituite da un mezzo a pianale, contenente dei bidoni all'interno dei quali è possibile conferire in maniera differenziata carta e cartone, plastica, organico, vetro e lattine. Si riporta in basso un'immagine esemplificativa:



Isola ecologica itinerante

Tale servizio è riservato alle sole utenze domestiche, che quando andranno a conferire il proprio rifiuto in maniera differenziata, saranno assistiti da un operatore che controllerà tutte le operazioni.

Frequenza

Il servizio di Isole ecologiche mobili previsto nel periodo invernale (Ottobre – Maggio) va dal Lunedì al Sabato, mentre nel periodo Estivo (da Giugno a Settembre) è previsto, in aggiunta, anche nella giornata della Domenica.

Ulteriori prescrizioni

Ogni Utente può conferire all'isola ecologica mobile provvisto di badge identificativo. Le soste effettuate dall'Isola ecologica mobile sono consultabili nel calendario delle raccolte fornito ad ogni utente, nel sito www.comunepantelleria.it e nel sito www.agespspa.it.

4.3.12 SERVIZIO DI RACCOLTA RUP: FARMACI SCADUTI – PILE ESAUSTE

All'interno del territorio Comunale di Pantelleria sono dislocati dei contenitori atti a raccogliere rifiuti urbani pericolosi quali farmaci scaduti e pile esauste.

I contenitori per i farmaci scaduti sono posizionati nei pressi delle farmacie o degli ambulatori mentre quelli per la raccolta delle pile esauste sono posizionati in diverse attività come tabacchi, edicole, ferramenta.

Tali contenitori vengono svuotati mensilmente, e comunque ogni volta che ne sorge la necessità.

4.3.13 Raccolta rifiuti Cimiteriali

Al fine di raggiungere elevati standard di raccolta differenziata viene previsto un servizio di raccolta dedicato per i 3 cimiteri presenti nell'Isola di Pantelleria.

In particolare è prevista la raccolta della frazione organica con una frequenza bi-settimanale, e la raccolta della frazione indifferenziata con una frequenza settimanale.

4.3.14 Servizio di Raccolta per le Utenze Turistiche

L'isola di Pantelleria è caratterizzata da un notevole flusso turistico durante l'anno, il quale comporta un notevole aumento della popolazione, per tale motivo è stata prevista una diversa fornitura di contenitori per le cosiddette "Utenze Turistiche", cioè quelle che permangono nell'Isola per un periodo inferiore ai tre mesi all'anno.

In particolare tali utenze avranno a disposizione il contenitore marrone da 23 lt per la

raccolta dell'organico, e un contenitore multi raccolta grigio con coperchio arancione (per indifferenziato, carta, plastica, vetro e lattine).

All'interno del contenitore multi-raccolta dovrà essere inserito il rifiuto per il quale è prevista la raccolta per il determinato giorno in cui si espone. Quindi se ad esempio nella giornata di Giovedì è prevista la raccolta della plastica, dovrà essere esposto il contenitore grigio con coperchio arancione con all'interno la plastica, se il martedì è prevista la raccolta dell'indifferenziato, quel giorno dovrà essere esposto il contenitore multi-raccolta con all'interno la frazione indifferenziata.

Naturalmente anche le Utenze Turistiche sono dotate di Badge identificativo che permetterà di accedere sia al Centro di Raccolta, che di usufruire del servizio di Isole Ecologiche Mobili.

4.3.15 TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI RACCOLTI

Servizio

L'Agesp, una volta effettuata la raccolta dei rifiuti dalle utenze, provvede ad effettuare il trasporto, presso i relativi impianti autorizzati.

SEZIONE V STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

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

Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente.

L'Agesp S.p.A. per dare concrete attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

Tipo di rifiuti	Tipo raccolta	TIPO DI UTENZA	PERIODO	Frequenza raccolta
INDIFFERENZIATO	Porta a porta	Utenze domestiche, piccole utenze non domestiche,	Intero anno	1 volta alla settimana
		Utenze non domestiche zone esterne	Ottobre - Maggio	1 volta la settimana
			Giugno – Settembre	2 volte la settimana
		Grandi utenze non domestiche poste in Pantelleria Centro	Intero anno	2 volte alla settimana
PLASTICA	Porta a porta	Utenze domestiche e piccole utenze non domestiche	Intero anno	1 volta a settimana
		Grandi utenze non domestiche	Settembre – Giugno	4 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche esterne	Luglio e Agosto	6 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche di Pantelleria Centro	Luglio e Agosto	7 Volte la settimana più passaggio pomeridiano

VETRO/LATTINE	Porta a porta	Utenze domestiche e piccole utenze non domestiche	Intero anno	1 volta ogni 2 settimane
		Grandi utenze non domestiche	Settembre – Giugno	4 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche esterne	Luglio e Agosto	6 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche di Pantelleria Centro	Luglio e Agosto	7 Volte la settimana più passaggio pomeridiano
CARTA/ CARTONE	Porta a porta	Utenze domestiche e piccole utenze non domestiche	Intero Anno	Una volta ogni due settimane
		Grandi utenze non domestiche di Pantelleria Centro	Settembre - Giugno	6 volte la settimana
		Grandi utenze non domestiche delle zone esterne	Settembre– Giugno	4 volte alla settimana
		Grandi Utenze Non domestiche di Pantelleria centro	Luglio e Agosto	7 Volte la settimana più passaggio pomeridiano
		Grandi Utenze non Domestiche delle zone esterne	Luglio e Agosto	6 volte la settimana
UMIDO	Porta a porta	Utenze domestiche e piccole utenze non domestiche	Intero anno	3 volte a settimana
		Grandi utenze non domestiche	Settembre – Giugno	6 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche esterne	Luglio e Agosto	6 volte a settimana
		Grandi Utenze non domestiche di Pantelleria Centro	Luglio e Agosto	7 Volte la settimana più passaggio pomeridiano

RACCOLTA INGOMBRANTI E R.A.E.E	Porta a porta	Utenze domestiche ricadenti nell'area di Pantelleria Centro	INTERO ANNO	2 volte a settimana
		Utenze domestiche ricadenti nell'area di Khamma - Tracino		2 volte la settimana
		Utenze domestiche ricadenti nell'area di Scauri - Rekhale		2 volta la settimana
Centro di Raccolta Comunale		Utenze domestiche e non domestiche	INTERO ANNO	6 giorni a settimana - 18 ore settimanali
Isole Ecologiche Mobili	Porta a porta	Utenze domestiche	Ottobre -Maggio	6 giorni a settimana
			Giugno – Settembre	7 giorni a settimana
Raccolta R.U.P	Contenitori			Mensile

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Agesp Spa, considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- Continuità a regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

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

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

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

SEZIONE VI COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

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

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

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

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale di igiene urbana per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti" approvato con delibera del consiglio comunale n. 71 del 02.07.2015, e del regolamento per la gestione del centro di raccolta dei rifiuti urbani ad assimilati raccolti in modo differenziato, ubicato in Località Punta Croce, approvato con delibera consiglio comunale n. 79 del 13.10.2015, e del "Regolamento comunale di polizia urbana";
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti. all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- aver cura di non scambiare i propri contenitori con quelli altrui, per evitare che il codice identificativo personale sia riconducibile a comportamenti di altri soggetti con le conseguenze del caso;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare agli enti deputati eventuali cambi di residenza;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

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

6.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi

In tutti i casi in cui si riscontrino degli errori o dei comportamenti scorretti in fase di conferimento commessi dagli utenti, i ns. operatori provvedono a segnalare le anomalie riscontrate a mezzo di apposito adesivo costituito da un in cui vi sono dei campi predisposti, che saranno compilati e contrassegnati a cura degli operatori in maniera chiara e leggibile, in grado di chiarire le problematiche riscontrate. Il modulo sarà compilato in duplice copia, una copia adesiva verrà attaccata al sacco o al contenitore della utenza che ha commesso l'anomalia, la seconda verrà archiviata dalla nostra Azienda e messa a disposizione degli organi di vigilanza per i dovuti controlli e l'eventuale applicazione di penalità.

Per "non conformità del conferimento" si intende l'utilizzo di sacchetti non conformi, la presenza di frazioni estranee (sulla base di stima visiva condotta dagli operatori che saranno adeguatamente formati su tale aspetto).

6.2 Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'utenza

L'Agesp provvede ad adottare le iniziative e le attività di carattere promozionale necessarie a sollecitare la collaborazione degli utenti al fine di garantire il miglioramento dei livelli di esecuzione dei servizi richiesti. La sensibilizzazione dei cittadini mediante pubblicazioni periodiche nei confronti delle problematiche ambientali in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di praticare la raccolta differenziata degli stessi;

Si prevede di attivare campagne di sensibilizzazioni ogni anno di appalto, con particolare attenzione alle iniziative finalizzate alla riduzione dei rifiuti.

Tali iniziative prevedono l'impiego di mezzi di comunicazione di massa (riviste, opuscoli, sito internet del Comune, etc.).

SEZIONE VII IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Agesp S.p.A. effettua, anche attraverso società specializzate, con frequenza biennale analisi e indagini finalizzate a valutare il grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio.

Sulla base delle segnalazioni raccolte, Agesp. sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

Agesp. si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune degli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

Il Comune utilizza i risultati del monitoraggio dei servizi come strumento di verifica dell'esecuzione della Carta dei Servizi, applicando le sanzioni previste nel caso di disservizi ai sensi del Contratto di affidamento del servizio.

I report derivanti dall'esecuzione del monitoraggio, redatti in forma rigorosamente anonima, vengono messi a disposizione dei cittadini e delle associazioni dei consumatori che ne facciano richiesta.

SEZIONE VIII VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'articolo "Informazione agli utenti". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta ha validità per l'intera durata del servizio e va rivista e aggiornata, in accordo con le associazione di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.

5. Glossario

Riportiamo il glossario dei termini usati in questa Carta dei Servizi.

CASSONETTO - Contenitore utilizzato per la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilabili oppure di quelli destinati alla raccolta differenziata.

GARANTE DEI SERVIZI LOCALI – Organo che tutela gli utenti e nell'esclusivo interesse degli stessi e del loro livello di apprezzamento nella fruizione del servizio (art. 3, legge regionale 26/2003).

CENTRO DI RACCOLTA - Area attrezzata presidiata e recintata dove gli utenti possono portare direttamente delle frazioni di rifiuto riciclabili. Altri sinonimi: stazione ecologica attrezzata, ecocentro, ricicleria, stazione di conferimento.

RACCOLTA DIFFERENZIATA - Insieme delle operazioni per la selezione delle frazioni omogenee dei rifiuti urbani, compresa quella organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

RACCOLTA PORTA A PORTA - Sistema di raccolta dei rifiuti fatto presso i luoghi di produzione. Gli utenti raccolgono il materiale in sacchi o bidoni in giorni prestabiliti; nei giorni diversi da quello di raccolta i contenitori restano all'interno della proprietà.

RIFIUTI – Sostanze o oggetti che derivano da attività umane e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi. Vengono classificati secondo l'origine e caratteristiche.

RIFIUTI INGOMBRANTI - Rifiuti solidi urbani quali beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune, provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere che per dimensione non possono essere conferiti all'ordinario servizio di raccolta.

RIFIUTI SOLIDI URBANI (R.S.U.) - Rifiuti che provengono per lo più da attività domestiche e attività commerciali, costituiti prevalentemente da materiali organici (residui alimentari, foglie, legno, carta, tessuti) e inorganici (plastica, metalli, vetro).

CONTRATTO DI SERVIZIO – Regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la Società che effettivamente svolge il servizio ed il Comune / i Comuni che hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso