



COMUNE DI REGALBUTO

PROVINCIA DI ENNA

Copia di Deliberazione della Giunta Comunale

Adunanza del 12.07.2016

VERBALE N. 125

OGGETTO:

Gestione di rifiuti in ambito A.R.O. Regalbuto Centuripe: approvazione della Carta dei Servizi

L'anno duemilasedici il giorno dodici del mese di luglio alle ore 21,45 nella sala delle adunanze del Comune suddetto, in seguito a regolare convocazione la Giunta Municipale, si è riunita nelle seguenti persone:

1	BIVONA	Francesco	Sindaco	Presente	
2	PERRA	Teresa	Vice-Sindaco	Presente	
3	MAIDA	Vito	Assessore	Presente	
4	MONTELEONE	Giuseppe	Assessore	Presente	
5	CARAMBIA	Giuseppe	Assessore		Assente

Con l'assistenza del **Segretario Comunale Dr. Andrea Varveri**

Il Sindaco, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la riunione e li invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTO che, ai sensi dell'art. 53 della legge 8 giugno 1990, n. 142, recepito dall'art. 1, comma 1 lettera i) della L.R. n. 48/91 e modificato dall'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000, sulla proposta di deliberazione in oggetto hanno espresso:

- Il Responsabile del servizio interessato, per la regolarità tecnica parere: Favorevole
- Il Responsabile di Ragioneria, per la regolarità contabile parere: ///////////

OGGETTO: Gestione di rifiuti in ambito A.R.O. Regalbuto Centuripe: approvazione della Carta dei Servizi

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista ed esaminata la proposta di deliberazione allegata al presente atto corredata del parere tecnico espresso ai sensi dell' art. 12 della Legge Regionale 23 Dicembre 2000, n. 30, reso favorevolmente;

Ritenuta detta proposta meritevole di approvazione ;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge.

D E L I B E R A

- 1) **APPROVARE** integralmente la proposta deliberativa segnata in oggetto, allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale.
- 2) **DARE ATTO** che tutti i punti della proposta di deliberazione si intendono qui trascritti ed unitamente al presente costituiscono intero ed unico dispositivo.

Con successiva votazione, resa per alzata di mano, all' unanimità, la Giunta Comunale, ravvisati i motivi dell' urgenza delibera di

DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi dell' art. 12, comma 2, della L.R. 3 Dicembre 1991,n. 44.



Comune di Regalbuto

Provincia di Enna

R5

Regalbuto propone
n. R5 del 12/07/2016

SETTORE TECNICO LL.PP. E MANUTENZIONE

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto :

Gestione di rifiuti in ambito A.R.O. Regalbuto Centuripe: approvazione della Carta dei Servizi.

L'anno duemila16 addì12..... del mese di luglio alle ore 21,45
... nel Palazzo Municipale, si è riunita sotto la presidenza del Sindaco la Giunta Comunale.

Partecipa all'adunanza e provvede alla redazione del presente verbale il Segretario Comunale, Dott. Andrea Varveri.

Intervengono i Signori:

Nominativo	Presente	Firma
BIVONA FRANCESCO	Si	
PERRA TERESA	Si	
MAIDA VITO	Si	
CARAMBIA GIUSEPPE	NO	
MONTELEONE GIUSEPPE	Si	

11

Oggetto: Gestione di rifiuti in ambito A.R.O. Regalbuto Centuripe: approvazione della Carta dei Servizi.

PROPOSTA DI DELIBERA DEL SINDACO

PREMESSO:

- Che con deliberazione del C.C. del.....n..... sono stati approvati:
1) il Piano di Intervento per la gestione integrata dei rifiuti in ambito ARO Regalbuto-Centuripe ai fini dell'approvazione del capitolato d'oneri e del quadro economico di spesa in ottemperanza al disposto del D.D.G. del Dipartimento Energia e Servizi di Pubblica Utilità n. 593 del 7 maggio 2015,;
2) le relative previsioni di spesa per gli anni 2016-2017- 2018;
3) la cosiddetta Relazione di affidamento, giustificativa dell'affidamento in house alla Società SAES s.r.l. del servizio di raccolta differenziata, spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani del Comune di Regalbuto e Centuripe, redatta ai sensi dell'art. 34, comma 20, del decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 convertito con modifiche in legge 17 dicembre 2012 n. 221;
 - Che tra i considerata della suddetta delibera è detto che la Carta dei Servizi (prevista nel Piano di Intervento approvato) sarebbe stata redatta ed approvata dalla G.M. prima della sottoscrizione del contratto di servizio con la società in house;
- VISTA la Carta dei Servizi, redatta a cura della Società Saes s.r.l., ed allegata al presente atto per farne parte integrante, con cui sono definiti dettagliati i principi del servizio, la partecipazione dei cittadini utenti, le condizioni di raccolta differenziata, di spazzamento delle strade, di pulizia dei mercati settimanali, il funzionamento dei CCR, ecc...;

SI PROPONE DI DELIBERARE

- Approvare la Carta dei Servizi, allegata al presente atto per farne parte integrante, che dovrà essere allegata al contratto di servizio da stipulare con la Società in house Saes s.r.l. e pubblicata all'Albo pretorio di questo Ente per 30 gg..
- di dichiarare la presente immediatamente esecutiva stante l'urgenza di rispettare i termini stringenti posti dalle recenti ordinanze del Presidente della Regione sulla gestione dei rifiuti nel territorio siciliano.



PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto : Gestione di rifiuti in ambito A.R.O. Regalbuto Centuripe: approvazione della Carta dei Servizi.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 comma 1 del T.U.E.L. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia.

Regalbuto, li 12-7-2016



Il Dirigente del Settore



PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si esprime parere riguardo alla regolarità contabile ai sensi dell'art. 49 comma 1, del T.U.E.L. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Regalbuto, li

Il Dirigente del Settore Finanziario

Il sottoscritto Dirigente Responsabile del Settore Finanziario attesta altresì la copertura finanziaria della complessiva spesa di € al Cap. del Bilancio di Previsione esercizio finanziario..... - Gestione competenza/Gestione residui

Il Dirigente del Settore Finanziario



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

Carta dei Servizi di Igiene Ambientale

Comuni di: Centuripe e Regalbuto
Principi, regole, standard qualitativi, modalità di
erogazione dei servizi e organizzazione aziendale

Rev. 00 del __ luglio 2016

Approvata con deliberazione dell'assemblea del _____

Caro cittadino,



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

i comuni di Centuripe e Regalbuto ti invitano a "dare una mano" all'ambiente rendendoti parte attiva nell'importante sistema della raccolta differenziata che diventa "porta a porta".

Si tratta di un metodo di raccolta più efficace ed efficiente, che permette di riciclare la maggior quantità di materiali, riducendo sia i rifiuti da smaltire, sia i costi per il loro conferimento.

Ed è per questo che nasce la Carta dei Servizi: uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti, che consultando questo documento possono conoscere, con semplicità e chiarezza, quali sono i servizi erogati dai comuni di Centuripe e Regalbuto, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli utenti e come è possibile farli valere.

Si ritiene che dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta dei Servizi si possono trarre importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento e al miglioramento della qualità dei servizi resi.

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra cittadini, comuni e azienda e al tempo stesso contribuire alla costruzione ed al mantenimento di una città sempre più pulita.

I veri protagonisti di questa rivoluzione culturale per la nostra comunità saremo tutti noi in quanto cittadini, chiamati a dare dimostrazione di senso civico, di impegno e di rispetto delle regole.

Una buona partenza ed il successo della svolta che stiamo per intraprendere saranno motivo di orgoglio e soddisfazione per tutti noi, perché, oltre che per far fronte all'aumento dei costi di smaltimento, lo facciamo per salvaguardare le risorse naturali e l'ambiente in cui viviamo, nell'interesse dei nostri figli e del futuro dei nostri Comuni.

Il Sindaco del Comune di
Centuripe
Elio Galvagno

Il Sindaco del Comune di
Regalbuto
Francesco Bivona

L'Amministratore Unico della SAES
s.r.l.
Daniele Zito



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

INDICE

1 PREMESSA.....	4
1.1 PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI?.....	4
1.2 LA SOCIETÀ	5
1.3 SAES s.r.l. OGGI.....	5
2 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE.....	5
2.1 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO.....	6
2.2 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	6
2.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	6
2.4 PARTECIPAZIONE PUBBLICA.....	7
2.5 TUTELA DELL'AMBIENTE.....	7
2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	7
2.7 CHIAREZZA E TRASPARENZA.....	7
2.8 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	7
3 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	7
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI (RIFIUTO INDIFFERENZIATO O FRAZIONE RESIDUA).....	8
3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA FRAZIONE ORGANICA.....	9
3.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA DI FRAZIONI SECCHE RICICLABILI.....	9
3.3.1 Raccolta carta e cartone	9
3.3.2 Raccolta cartone.....	10
3.3.3 Raccolta plastica	12
3.3.4 Raccolta vetro/alluminio/acciaio.....	12
4 RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA FRAZIONE VERDE.....	13
5 RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)	13
6 RACCOLTA DI RIFIUTI INGOMBRANTI, APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE) E LEGNO.....	13
7 RACCOLTA INDUMENTI USATI	14
8 SPAZZAMENTO STRADE.....	14
9 PULIZIA AREE MERCATI SETTIMANALE.....	14
10 SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI.....	14
11 CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA (C.C.R.)	15
12 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	15
13 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE.....	15
14 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	16
15 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	16



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

16 VALIDITÀ DELLA CARTA..... 16

1 PREMESSA

1.1 PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI?

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone la Società Ambiente e Servizi srl (di seguito SAES s.r.l.) nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

Il settore in esame presenta notevoli criticità e complessità in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano notevolmente i risultati ottenuti dagli operatori. La complessiva pulizia della città, infatti, dipende fortemente dall' "utilizzo" che viene fatto dalle città stesse, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che SAES s.r.l. conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

È in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; 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 SAES s.r.l. e diventando il documento che regola i rapporti tra la Società che eroga il servizio e la Collettività.

La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- Uno **strumento di Informazione** per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- Uno **strumento di Gestione** per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- Uno **strumento di Dialogo** con le comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati (customer satisfaction).

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti e nello specifico contiene:

1. I principi fondamentali ai quali SAES s.r.l. si ispira nell'erogare i propri servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. La descrizione analitica dei servizi erogati da SAES s.r.l. e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

3. Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

A disposizione del cittadino vi sono altri documenti che integrano e completano la presenta Carta specificando le peculiarità del servizio offerto per ogni Comune. Essi sono:

- piano ARO e suoi allegati;
- regolamenti comunali della raccolta differenziata;
- calendari e volantini esplicativi per la raccolta pubblicati sul sito www.saes-rc.it e distribuiti alla cittadinanza in occasione di variazioni del servizio o all'apertura dell'utenza.

1.2 LA SOCIETÀ

SAES s.r.l. nasce nel febbraio 2016 per volere dei Comuni di Centuripe e Regalbuto i quali, dopo aver costituito l'Ambito di Raccolta Ottimale (ARO Centuripe/Regalbuto) nel maggio 2015, costituiscono ai sensi dell'art. 113, comma 5, lett. C) del D.Lgs. n.267/2000 e s.m.i., la società con responsabilità limitata, a totale capitale pubblico locale, denominata Società Ambiente e Servizi s.r.l. (SAES s.r.l.) al fine di gestire in "house" i Servizi Pubblici locali di Igiene Urbana di entrambi i Comuni.

1.3 SAES s.r.l. OGGI

La SAES s.r.l. è una nuova società le cui linee strategiche e l'organizzazione interna vogliono portare alla creazione di una struttura efficiente pronta a cogliere tutte le opportunità innovative presenti sul mercato.

La SAES s.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cittadino, il rispetto dell'ambiente e il coinvolgimento del personale nell'ottica di un miglioramento continuo.

Nel medio termine si prevede un processo di armonizzazione dei settori tradizionali di servizio all'utenza, la riqualificazione del personale, la valorizzazione delle risorse, la standardizzazione e l'ottimizzazione delle procedure e dei processi aziendali, nell'ottica di ridurre i costi di esercizio.

Tutto questo nella prospettiva di voler essere una società dinamica al servizio dei circa 13.500 abitanti che risiedono nei due Comuni soci e delle imprese del territorio, non solo con i servizi tradizionali, ma anche un ventaglio di nuove proposte.

2 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

La SAES s.r.l. effettuerà i servizi di igiene ambientale nel pieno rispetto di quanto previsto dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, nell'ambito del quale è ampiamente dimostrato, dalle diverse esperienze nazionali e non, che il solo sistema che permette il raggiungimento e superamento dei limiti percentuali di raccolta differenziata previsti dalla normativa vigente, è il sistema domiciliare cosiddetto "porta a porta".

Sulla scorta delle linee guida (allegato 6, edizione 2012) di cui al suddetto Piano, i comuni di Centuripe e Regalbuto hanno predisposto il progetto esecutivo "Piano Intervento ARO Centuripe/Regalbuto", approvato dalle due amministrazioni e successivamente dall'Assessorato Regionale all'Energia, Dipartimento Acqua e Rifiuti (D.D.G. n.593 del 7 maggio 2015).



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

Il progetto ha perseguito gli obiettivi strategici proposti dalla Direttiva Assessoriale n.2/2013 dell'Assessorato dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità – Circolare prot. n.1290 del 23/05/2013 – *“Linee di indirizzo per l'attuazione dell'art. 5 comma 2-ter della Legge Regionale 9/2010 nelle more dell'adozione dei Piani d'Ambito”* e secondo le Linee guida pubblicate nel sito del Dipartimento dell'acqua e dei rifiuti il 19/09/2013 Linee Guida A.R.O. (*“Linee Guida per la redazione dei piani di intervento in attuazione dell'art. 5, comma 2 - ter della L.R. n°9/2010 e ss.mm.ii. nelle more dell'adozione dei piani d'ambito”*). La suddetta direttiva, in materia di gestione integrata dei rifiuti, ha come obiettivo di indirizzare l'attività dei comuni in merito all'affidamento, all'organizzazione e alla gestione del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti, ovvero:

- la prevenzione e la riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti;
- la raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del programma raggiungimento nell'arco degli anni delle varie % di raccolta differenziata stabilito dalla legge, privilegiando il sistema “porta a porta”;
- la riduzione della quantità e qualità dei rifiuti da conferire nella discarica in esercizio;
- il compostaggio quale trattamento strategico dei rifiuti per il territorio di riferimento.

2.1 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

La SAES s.r.l. gestirà il servizio di igiene ambientale nei Comuni di:

- Centuripe, 173,18 Km², 5.540 abitanti circa;
- Regalbuto, 169,00 Km², 7.480 abitanti circa.

2.2 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ

La SAES s.r.l. garantirà l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza. Garantirà, inoltre, di adottare, le eventuali iniziative promosse di volta in volta dalle singole Amministrazioni Comunali 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, la SAES s.r.l. si atterrà ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornirà il servizio attenendosi, per quanto possibile, al “Piano Intervento ARO Centuripe/Regalbuto”.

2.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La SAES s.r.l. fornirà di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà della società, quali ad esempio: eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione; gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne saranno contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

2.4 PARTECIPAZIONE PUBBLICA

La SAES s.r.l. favorirà la piena partecipazione dell'utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali secondo le modalità previste dalle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti della SAES s.r.l. basato su **Cortesia e Rispetto**, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano. I Comuni Soci favoriranno il diritto all'informazione sulle tariffe direttamente applicate nei confronti degli utenti.

2.5 TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'erogare i propri servizi la SAES s.r.l. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Assume, inoltre, il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La SAES s.r.l. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2.7 CHIAREZZA E TRASPARENZA

La SAES s.r.l. garantirà ai suoi utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicurerà una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'utente.

2.8 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La SAES s.r.l. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

3 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La SAES s.r.l., di concerto con le Amministrazioni Comunali di Centuripe e Regalbuto, nel rispetto di quanto previsto dal "Piano Intervento ARO Centuripe/Regalbuto" e dai Consorzi di filiera, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, alluminio, banda stagnata, plastica, materiali ferrosi, legno, rifiuto umido, verde ecc.) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

La SAES s.r.l. provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Le attività principali garantite dal servizio, sono le seguenti:

a) Servizi di base

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani;
- Raccolta differenziata della frazione Umida;
- Raccolta differenziata di frazioni secche riciclabili;
- Raccolta differenziata della frazione verde;
- Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.), da avviare entro la fase di regime;
- Raccolta di rifiuti ingombranti, RAEE e legno;
- Raccolta Indumenti Usati;

b) Servizi accessori

- Spazzamento strade;
- Svuotamento cestini stradali;
- Pulizia aree mercatali.

Le modalità di effettuazione dei sopracitati servizi sono meglio descritte nel "Piano ARO Centuripe/Regalbuto".

Di seguito viene brevemente descritta ciascuna della attività sopra elencate con i relativi standard qualitativi.

3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI (RIFIUTO INDIFFERENZIATO O FRAZIONE RESIDUA)

Il modello di raccolta di tale tipologia di rifiuto è del tipo porta a porta, con frequenza pari a 3 giorni/settimana per tutte le utenze. Si prevede, inoltre, la raccolta della frazione residua presso i cimiteri con la medesima frequenza.

Le utenze domestiche utilizzeranno sacchi in mater-bi da 30 litri per la raccolta e il conferimento di tale frazione. A regime, i condomini con un numero di utenze maggiore/uguale a 8 verranno dotati di contenitori di capacità (fino a 360 litri) commisurata al numero di utenti serviti.

Alle utenze non domestiche saranno consegnate sacchi in mater-bi da 30 litri o contenitori di idonea capacità (fino a 360 litri), in base alle singole esigenze.

Si riporta la tabella riepilogativa del modello sopra descritto

zona/utenze	tipo	frequenza	raccolta frazione residua		automezzi
			attrezzature		
utenze domestiche casellati con almeno 8 utenze	porta a porta	2/7	secchiello 30 lt + carrellato 360 lt		
utenze domestiche casellati con meno di 8 utenze	porta a porta	2/7	secchiello 30 lt		
utenze commerciali piccole	porta a porta	2/7	secchiello 30 lt		
utenze commerciali grandi	porta a porta	2/7	carrellato 360 lt		

CG



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
 c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
 Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
 Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

3.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA FRAZIONE ORGANICA

La modalità di raccolta della frazione organica per le utenze domestiche e non, è del tipo porta a porta, con frequenza pari a 3 giorni/settimana. A tutte le utenze domestiche residenti in caseggiati o condomini con meno di 8 utenze saranno consegnati sacchi in mater-bi da 35 litri e un secchiello da 25 litri antirandagismo. Alle utenze domestiche residenti in condomini con più di 8 utenze saranno consegnati sacchi mater-bi da 35 litri e contenitore di idonea capacità (fino a 240 litri). Nel primo caso gli utenti utilizzeranno il secchiello antirandagismo da 25 litri per il conferimento della frazione organica nei giorni e negli orari previsti dal calendario della raccolta; nel secondo caso gli utenti conferiranno la frazione organica nei carrelli condominiali (fino a 240 litri).

Si riporta la tabella riepilogativa del modello sopra descritto.

raccolta frazione organica						
zona/utenze	tipo	frequenza	attrezzature	automezzi		
utenze domestiche caseggiati con almeno 8 utenze	porta a porta	3/7	secchiello 20lt + sacco mater bi + carrellato 240 lt			
utenze domestiche caseggiati con meno di 8 utenze	porta a porta	3/7	secchiello 20lt + sacco mater bi			
utenze commerciali piccole	porta a porta	6/7	secchiello areato + sacco carta+secchiello antirandagismo o carrellato 120/240 lt			
utenze commerciali grandi	porta a porta	6/7	carrellato 240 lt			

3.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA DI FRAZIONI SECCHE RICICLABILI

3.3.1 Raccolta carta e cartone

Il modello di raccolta della carta è del tipo porta a porta. Le utenze domestiche utilizzeranno sacchi in carta da 35 litri per raccogliere e conferire tale frazione. Nei condomini con un numero di utenze maggiore/uguale a 20 verranno consegnati anche dei



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
 c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
 Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
 Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

carrellati da 360 litri condominiali. Tali attrezzature dovranno essere tenute a deposito, vuote, in aree private interne al condominio ed esposte su suolo pubblico esclusivamente nei giorni previsti dal calendario della raccolta in prossimità dei portoni di tali condomini. I condomini, cui sono già stati consegnati i carrellati, continueranno ad utilizzare tali attrezzature, ma le modalità di conferimento saranno adattate alle nuove modalità, ovvero la frequenza di svuotamento sarà pari a 1/7.

Alle scuole e agli uffici pubblici saranno consegnati ecobox da collocare nelle singole aule/uffici e carrellati di idonea capacità da esporre nei giorni previsti dal calendario della raccolta.

Alle cartolerie ed alle altre utenze non domestiche che producono tale frazione secca (agenzie di viaggi, agenzie di assicurazione, studi tecnici, ecc.) saranno consegnati, altresì contenitori di idonea capacità. La frequenza della raccolta è pari a 1 giorno/settimana per tutte le utenze.

Si riporta la tabella riepilogativa del modello sopra descritto.

raccolta carta					
utenze	tipo	frequenza	attrezzature	automezzi	
utenze domestiche caseggiati con spazio	porta a porta	1/7	carrellato 360 lt		
utenze domestiche caseggiati senza spazio	porta a porta	1/7	sacco carta		
uffici e scuole	porta a porta	1/7	carrellato 360 lt + ecobox		

3.3.2 Raccolta cartone

Si provvederà alla raccolta del cartone da utenze commerciali con frequenza pari a 2 giorni/settimana, o a chiamata. La scelta di raccogliere il cartone separatamente dalla carta è dovuta essenzialmente alla netta differenza tra i produttori delle due frazioni (utenze domestiche per la carta e commerciali per il cartone); inoltre si ottengono anche maggiori proventi da COMIECO, poiché il corrispettivo previsto nell'accordo ANCI-CONAI per il conferimento del cartone è maggiore del corrispettivo previsto per la carta.

I produttori di tale frazione di rifiuto dovranno porre gli imballaggi impilati e piegati a piè negozio.

Si riporta una tabella riepilogativa del modello sopra descritto.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

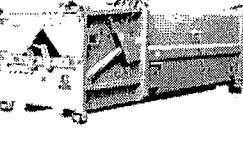


Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

raccolta cartone				
zona/utenze	tipo	frequenza	automezzi	
utenze non domestiche	porta a porta	6/7	minicompattatore/vasca + press-container	 

3.3.3 Raccolta plastica

Il modello di raccolta monomateriale per le utenze domestiche è del tipo porta a porta con frequenza pari a 1 giorno/settimana; per le utenze commerciali si prevede invece una frequenza pari a 2 giorni a settimana. A tutte le utenze saranno consegnati sacchi in LDPE fino a 100 lt. Tali sacchi dovranno essere riposti a piè portone o presso l'ingresso della attività commerciale nei giorni ed orari previsti nel calendario di raccolta.

Si riporta una tabella riepilogativa del modello sopra descritto.

raccolta multimateriale						
utenze	tipo	frequenza	attrezzature	automezzi		
utenze domestiche	porta a porta	1/7	sacco LDPE 100 lt		minicompattatore/vasca + compattatore 22 mc	
utenze non domestiche	porta a porta	2/7	sacco LDPE 100 lt			

3.3.4 Raccolta vetro/alluminio/acciaio

Vetro, alluminio e acciaio saranno raccolti porta a porta. Tali frazioni saranno in seguito conferite all'impianto di selezione per la separazione e l'eliminazione delle impurità in modo da consentire al materiale in uscita il raggiungimento della prima fascia dell'accordo ANCI-CONAI.

La frequenza di raccolta è 1 volta a settimana. Alle utenze domestiche saranno consegnati sacchi colorati. A quelle utenze (bar, ristoranti, ecc.) che hanno una maggiore produzione di tale frazione di rifiuto, saranno consegnati carrellati fino a 240 litri.

Si riporta una tabella riepilogativa del modello sopra descritto.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
 c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
 Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
 Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

raccolta vetro						
zona/utenze	tipo	frequenza	attrezzature	automezzi		
utenze domestiche	stradale	1/7	borsa+campana 2000 lt		lift con gru	
utenze non domestiche	porta a porta	2/7	carrellato 240lt		vasca 5-9 mc	

4 RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA FRAZIONE VERDE

La frazione verde è quella componente del rifiuto che proviene dai giardini e dalla manutenzione del verde pubblico e privato.

Questa frazione, in modeste quantità può essere conferita insieme e con le stesse modalità della frazione Umida.

Diversamente (ma sempre e solo per Uso Domestico) potrà essere conferita direttamente presso i Centri Comunali di Raccolta.

5 RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)

A regime, per la raccolta dei farmaci, le farmacie, parafarmacie e sanitarie saranno dotate di contenitori da 120 litri, all'interno delle quali le utenze potranno conferire i propri farmaci scaduti. La raccolta avverrà con frequenza pari a 1 volta/mese, o se necessario a chiamata. La squadra, formata da un automezzo con autista, eseguirà il prelievo dei contenitori direttamente nei suddetti esercizi e li conferirà al CCR, dove saranno stoccati in un apposito contenitore che, a riempimento, sarà trasportato ad idoneo impianto di trattamento. Inoltre, le utenze domestiche potranno conferire i loro rifiuti urbani pericolosi direttamente al CCR.

Il piano ARO non prevede la raccolta delle pile esauste, poiché la normativa vigente, D. Lgs. 188/08, prevede che i "Sistemi dei Produttori" devono provvedere:

- alla fornitura di appositi contenitori in cui conferire le pile esauste presso i centri della distribuzione di tali beni;
- al ritiro delle pile esauste.

Per le altre tipologie di RUP si prevede altresì il conferimento presso il CCR, che sarà opportunamente attrezzato con contenitori dedicati.

6 RACCOLTA DI RIFIUTI INGOMBRANTI, APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE) E LEGNO

La raccolta degli ingombranti e dei RAEE è prevista a domicilio presso tutte le utenze domestiche, con un sistema a prenotazione, e si esegue con frequenza settimanale. Anche gli sfalci provenienti dalla manutenzione di giardini privati potranno essere raccolti in questo modo. Per gli ingombranti e i RAEE il ritiro verrà effettuato previa richiesta telefonica. Gli eventuali sfalci raccolti saranno uniti ai rifiuti da conferire all'impianto di



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
 c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
 Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
 Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

compostaggio. Bancali, cassette per la frutta, casse da imballaggio, travi da demolizione, assi, pallets, mobili di legno non trattato, bobine cavi elettrici, potature ecc. possono essere conferiti direttamente dall'utente presso i Centri Comunali di Raccolta. Si riporta una tabella riepilogativa del modello.

raccolta rifiuti ingombranti e RAEE				
servizio	tipo	frequenza	automezzi	
raccolta rifiuti ingombranti e sfalci	domiciliare con numero verde	1/7	pianale+ scarabili	
trasporto rifiuti ingombranti e sfalci		variabile	lift+rimorchio	

7 RACCOLTA INDUMENTI USATI

È prevista la collocazione di contenitori stradali dislocati sul territorio comunale.

8 SPAZZAMENTO STRADE

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente (a regime) secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune presso il quale viene svolto il servizio.

9 PULIZIA AREE MERCATI SETTIMANALE

La pulizia viene effettuata in tutta l'area adibita e al termine di ogni mercato, ancora chiusa al transito veicolare, secondo quanto concordato con le Amministrazioni Comunali.

Tale servizio consiste:

- Ritiro dei Rifiuti già differenziati degli operatori commerciali, racchiusi in sacchetti, posti direttamente nell'apposito spazio assegnato dal Comune per lo svolgimento dell'attività commerciale;
- Spazzamento di tutta l'area interessata all'esercizio del Mercato settimanale.

10 SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI

La SAES s.r.l. effettua tale servizio mediante lo svuotamento e la sostituzione dei sacchetti di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate.

La frequenza di svolgimento del servizio è tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti. Gli orari di espletamento sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

11 CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA (C.C.R.)

Presso i Centri Comunali di Raccolta (C.C.R.) tutti gli Utenti possono conferire direttamente i seguenti rifiuti:

- frazioni secche riciclabili: carta e cartone, plastica, vetro/Alluminio/Acciaio;
- frazione verde;
- rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.), nella fase a regime;
- rifiuti ingombranti e apparecchiature elettriche ed elettroniche, nella fase a regime;
- legno;
- indumenti usati;

Sede dei C.C.R.:

Centuripe: C/da Serra Campana (ex. Discarica Comunale);

Regalbuto: Via Giovanni Falcone (ex. Macello Comunale);

Giorni ed orari di apertura dei Centri Comunali di Raccolta:

Tutti i giorni feriali da lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00.

12 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio intesa come capacità di soddisfare le esigenze dell'utente, deriva dai seguenti fattori/attività:

- Rapidità nei tempi di risposta;
- Regolarità nell'erogazione dei servizi;
- Facilità di utilizzo dei servizi;
- Correttezza nei rapporti con l'utente;
- Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti;
- Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente;
- Trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con l'utente;
- Garanzie di sicurezza e tutela ambientale.

Sulla base di questi fattori la SAES s.r.l. ha definito gli standard di qualità dei quali assicura il rispetto e la periodica verifica.

13 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

La SAES s.r.l. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda, tramite il proprio sito internet www.saes-rc.it ed altri strumenti di comunicazione ad esso collegati.

Inoltre la SAES s.r.l. promuove, in collaborazione con le scuole, associazioni ed altre agenzie educative 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. Essa realizza e propone inoltre:

- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) in lingua italiana da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

- incontri informativi con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

La SAES s.r.l. svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica mediante affissione negli Albi Comunale e/o mediante altre adeguate forme di divulgazione.

14 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi agli Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti a portare, ben visibile, un cartellino identificativo e a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli utenti.

15 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami sul servizio sia in forma scritta che verbale.

Dal sito internet (o presso le sedi della SAES s.r.l.) sarà possibile reperire i moduli con cui gli utenti possono esprimere sia le loro rimostranze sia gli eventuali suggerimenti, mentre per quanto riguarda i reclami in forma verbale, alla loro presentazione l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché SAES s.r.l. possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

A fronte di ogni reclamo scritto la SAES s.r.l. si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- tempo massimo di risposta = 7 giorni di calendario consecutivi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc...) che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta = 15 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, definisca i termini del problema.

Riguardo alla data di ricevimento del reclamo farà fede la data di protocollo aziendale.

16 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte dei Comuni Soci e di SAES s.r.l..

Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, verranno comunicate agli utenti in modo tempestivo per mezzo dei più efficaci strumenti informativi.



Comune di Centuripe

SAES s.r.l. Società Ambiente e Servizi s.r.l.
c/o Comune di Regalbuto, Piazza della Repubblica, n. 1-94017 Regalbuto
Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935 911336
Pec.: saes@arubapec.it, P.iva 01227990866



Comune di Regalbuto

Legge sulla “Privacy”: L’acquisizione dei dati personali con riferimento al D.lgs. 196/03 è finalizzato unicamente all’assolvimento delle procedure amministrative connesse al servizio erogato.

SAES s.r.l.
Sede legale: comune di Regalbuto
P. Iva 01227990866 – Tel./fax. 0935 911311, fax. 0935
911336
Pec.: saes@arubapec.it

Letto approvato e sottoscritto,

IL SINDACO

F.to Francesco Bivona

L'ASSESSORE ANZIANO

IL SEGRETARIO COMUNALE

F.to Vito Maida

F.to Dr. Andrea Varveri

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Generale del Comune, visti gli atti d'ufficio

C E R T I F I C A

Che la presente deliberazione, ai sensi dell' art. 32 della L. 18/06/2009 n. 69 è stata affissa all'Albo Pretorio on line di questo Comune **il 20/07/2016** per rimanervi per 15 giorni consecutivi fino **al 03/08/2016**;

Dalla Residenza Municipale, addì

IL SEGRETARIO GENERALE

.....

Il sottoscritto Segretario Generale visti gli atti d'Ufficio

A T T E S T A

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno **12.07.2016**

Perché dichiarata immediatamente eseguibile

Decorsi 10 giorni dalla pubblicazione.

Regalbuto lì, 12/07/2016

IL SEGRETARIO GENERALE

Copia conforme all'originale in atti da servire per uso amministrativo.
Dalla residenza Municipale, addì...

IL SEGRETARIO GENERALE