



Comune di Ostuni

# Guida alla Raccolta Differenziata e Carta dei Servizi Ambientali 2020-21



### ***GUIDA ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA***

RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA	5
RACCOLTA DIFFERENZIATA IL VALORE DEL COMPORTAMENTO	6
LE MATRICI PRINCIPALI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA	7
ECO CENTRO	10
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI	11
COMPOSTAGGIO DOMESTICO e RACCOLTA PANNOLONI	12
ISOLE ECOLOGICHE MOBILI DI PROSSIMITÀ	13
CENTRO AMBIENTE MOBILE - CAM	14
RIFIUTOLOGO	15

### ***CARTA DEI SERVIZI***

PREMESSA	26
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	27
PRINCIPI FONDAMENTALI	28
INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	31
STANDARD GENERALI	32
STANDARD SPECIFICI	35
TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	39
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	40
DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	40
VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	41
CONTATTI	41

Gentile Cittadina/o,

Una corretta raccolta differenziata dei rifiuti è il modo migliore per preservare e mantenere le risorse naturali a vantaggio nostro e dell'ambiente in cui viviamo. E noi vogliamo sostenerti ed agevolare il tuo impegno nell'effettuarla al meglio.

Per questo abbiamo ideato una breve guida che illustra i diversi servizi previsti sul territorio, nella nuova gestione cambiano alcune modalità di raccolta di seguito elencate:

**Il servizio di raccolta del vetro** verrà effettuato porta a porta nelle aree in cui sono presenti le campane, la cui rimozione verrà pubblicizzata attraverso manifesti e/o comunicazione diretta agli utenti coinvolti.

**Il servizio di raccolta porta a porta nelle aree rurali** sarà circoscritto alle seguenti contrade:

**Sant'Oronzo, Bagnardi, Morte, Camere, Follifuoco, Lamardilla, Molillo, Salinola, Corvetta, Ramunno, Villa Specchia e Santa Caterina.**

Nelle restanti aree rurali il servizio verrà effettuato attraverso le isole ecologiche mobili dove i cittadini potranno conferire tutti i rifiuti indifferenziati e quelli differenziati ad esclusione della frazione organica per la quale è previsto il compostaggio domestico.

In essa è presente anche il Rifiutologo, uno strumento che, elencando in ordine alfabetico i rifiuti più comuni, aiuta a comprendere in modo rapido di quale tipologia si tratti e le modalità di conferimento.



Comune di Ostuni



Bianco Igiene Ambientale srl

***GUIDA ALLA  
RACCOLTA  
DIFFERENZIATA***

# RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

La raccolta differenziata consiste nel separare i rifiuti che si producono nelle nostre abitazioni prima di gettarli nel sacco della spazzatura.

È la modalità più corretta di gestione dei rifiuti dal punto di vista ambientale, poiché consente di considerare i rifiuti come “risorsa”, recuperando una parte di questi materiali ed avviandoli al riciclaggio per dare loro “nuova vita”.

Consente, inoltre, di raggiungere importanti obiettivi sia sul piano personale e familiare, sia su quello sociale ed ambientale, in quanto contribuisce a:

## **OBIETTIVI**

**LIMITARE**  
LA QUANTITÀ DI RIFIUTI DA AVVIARE ALLO SMALTIMENTO  
IN DISCARICA

**DIMINUIRE L'IMPATTO**  
AMBIENTALE E RISPARMIARE RISORSE NATURALI,  
GRAZIE AL RECUPERO DI MATERIE PRIME SECONDE

**LIMITARE I RISCHI,**  
SEPARANDO I RIFIUTI URBANI  
DA QUELLI PERICOLOSI

**CONTENERE**  
I COSTI DI SMALTIMENTO

# RACCOLTA DIFFERENZIATA

## IL VALORE DEL COMPORTAMENTO

La gestione differenziata e integrata del ciclo rifiuti urbani, la cura ed il mantenimento e dell'immagine e del decoro del territorio, la qualificazione del tessuto urbano sono i servizi primari della città. L'attivazione del sistema delle "regole del quotidiano" condivise e rispettate e da far rispettare, sono l'elemento base per la convivenza e l'integrazione dei cittadini.

Nella gestione del ciclo rifiuti urbani questo è possibile grazie al **"VALORE DEL COMPORTAMENTO"** ed alla **"RESPONSABILITÀ CONDIVISA"** del bene comune.

I nuovi programmi UE modificheranno, progressivamente, il ciclo dei beni e a valle il ciclo dei rifiuti, con obiettivi che in soli 15 anni porteranno ad una piena economia circolare con valorizzazione della materia e scomparsa delle discariche.

La gestione dei rifiuti urbani presuppone, prima di tutto, l'attivazione di azioni anche a livello locale per un nuovo modello della filiera della gestione dei beni, dalla loro produzione fino al loro riciclo e recupero finale, transitando per il consumo consapevole a livello di singolo e di comunità.

Questo nuovo approccio consente lo sviluppo di pratiche e servizi per la prevenzione e minimizzazione dei rifiuti, il loro recupero e avvio a riciclo, non più solo come scelta individuale, ma come elemento qualificante di una realtà locale.

L'attivazione di nuovi comportamenti, a partire dalla cura del contesto locale urbano e ambientale, diventa l'elemento primo della rinascita economica dei territori.

Nella nuova gestione diventa centrale "il valore del comportamento" delle utenze e turisti ospiti finalizzato all'eco sostenibilità domestica e della comunità locale.

Viene superata la gestione come semplice espletamento di servizi indipendenti dal comportamento e coinvolgimento dell'utenza.

# LE MATRICI PRINCIPALI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA



I rifiuti organici sono composti da tutte quelle sostanze di origine vegetale o animale che rappresentano la maggior parte dei rifiuti domestici. Nelle aree extraurbane il compostaggio domestico dei rifiuti organici è obbligatorio utilizzando la compostiera, in quanto non è attivo il servizio di ritiro porta a porta del rifiuto organico.

## eCO-CONSIGLIO\*

**Non conferire rifiuti di origine sintetica o contaminati da sostanze non naturali. Potrebbero compromettere la produzione del compost.**

**Anche in area urbana, se possiedi un giardino e hai spazio a sufficienza, la gestione dei rifiuti organici può avvenire autonomamente adottando una compostiera. In tal modo potrai usufruire di una riduzione della TARI, se prevista dal Regolamento Comunale.**

Riciclare il vetro permette di ridurre notevolmente le attività di cava e di risparmiare un considerevole quantitativo di energia, grazie alla necessità di temperature più basse per la fusione di vetro riciclato. La raccolta del vetro sarà domiciliare, il bidoncino verrà conferito all'esterno nel giorno stabilito dal calendario, **obbligatoriamente senza busta.**



## eCO-CONSIGLIO\*

**Svuotare le bottiglie ed i contenitori prima di conferirli nell'apposito bidoncino e ricordarsi di togliere il tappo.**

**Nel bidone collocare contenitori di vetro, bottiglie, non specchi, cocci di bicchieri di vetro, ecc. (consulta il rifiutologo)**



La plastica simbolo della società dei consumi, deriva dalla lavorazione del petrolio. Poiché impiegata in qualsiasi campo delle attività umane, presenta degli inconvenienti: è molto costosa e provoca inquinamento atmosferico poiché non biodegradabile.

### eCO-CONSIGLIO

**Solo gli “imballaggi” (contenitori, flaconi, bottiglie, vaschette, ecc.) possono essere conferiti con il sistema di raccolta differenziata porta a porta.**

**Schiacciare i contenitori in plastica in modo da ridurne il più possibile il loro volume.**

Tra i rifiuti del mondo moderno i metalli sono particolarmente diffusi. Quelli più utilizzati per la produzione dei beni di uso comune sono l'alluminio e l'acciaio. Simili materie sono perfettamente riciclabili e la loro raccolta differenziata è particolarmente vantaggiosa. Plastica e Metalli, raccolti assieme vanno conferiti all'esterno obbligatoriamente tramite buste di colore specifico semi-trasparenti.



### eCO-CONSIGLIO

**Accartocciare i fogli di alluminio in modo tale che non si disperdano nell'ambiente.**





La carta e il cartone sono prodotti molto diffusi che si ricavano dalla cellulosa, una componente fibrosa che si estrae dal legno degli alberi e di altre specie vegetali o anche dal riciclo di carta e cartoni usati. Data la grande quantità di carta e cartone utilizzati nel mondo moderno, ogni anno vengono tagliate intere foreste.

**eCO-CONSIGLIO\***

**Ridurre il volume del materiale da conferire, ripiegando i giornali o schiacciando le scatole di cartone, ed evitare la presenza di corpi estranei quali cellophane, punti metallici, sacchetti di plastica o altro.**

Con il termine non riciclabile si intende quella tipologia di rifiuti che non può essere immessa in nessun circuito di riciclo o recupero e che, quindi, va necessariamente smaltita in discarica. È di fondamentale importanza fare la raccolta differenziata di questi materiali in modo tale da poter recuperare ancora qualche frazione o produrre energia elettrica una volta avviati presso gli impianti.



**eCO-CONSIGLIO\***

**Conferire i rifiuti residuali non recuperabili in sacchetti debitamente chiusi in modo tale che non si disperdano nell'ambiente.  
NON SONO AMMESSI SACCHI NERI.**

L'Eco Centro (comunemente detto anche "Centro di Raccolta" o "Isola Ecologica") è una grande area attrezzata e custodita messa a disposizione dei cittadini allo scopo di integrare la raccolta differenziata porta a porta dei rifiuti urbani e di recuperare una gamma sempre più ampia degli stessi.

Al suo interno sono collocati cassoni scarrabili e contenitori vari, nei quali gli utenti possono depositare gratuitamente ed autonomamente i propri rifiuti selezionandoli e suddividendoli per tipologia.

Un simile centro è di fondamentale importanza poiché funge da supporto al normale processo di gestione dei rifiuti in un determinato paese, offrendo informazioni e consigli utili sulle corrette modalità di conferimento dei materiali di scarto e garantendo quotidianamente la possibilità di effettuare la raccolta stessa dei rifiuti e di tutti quei materiali altrimenti destinati a diventare tali.

## **LE TIPOLOGIE**

*DI RIFIUTI GENERALMENTE SONO:*

### **RIFIUTI URBANI**

(AD ESEMPIO: CARTA E CARTONE, PLASTICA, VETRO, METALLI, ORGANICO; TRANNE NON RICICLABILE)

### **RIFIUTI INGOMBRANTI MISTI**

(AD ESEMPIO: DIVANI, POLTRONE, ACCESSORI D'ARREDO, ECC.)

### **RIFIUTI INGOMBRANTI DI LEGNO**

(AD ESEMPIO: MOBILI, PORTE, ARMADI, SCRIVANIE, TAVOLI, ECC.)

### **RIFIUTI INGOMBRANTI DI METALLO**

(AD ESEMPIO: RETI DA LETTO, SCAFFALI, SCHEDARI, ECC.)

### **ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTI CONFERIBILI**

(AD ESEMPIO: PILE, BATTERIE ESAUSTE, OLI VEGETALI, NEON E LAMPADINE, ECC.)

# RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

R.A.E.E., SFALCI E POTATURE, PICCOLE QUANTITÀ DI INERTI



Nel Comuni è disponibile il servizio di **RITIRO GRATUITO A DOMICILIO** di Rifiuti Ingombranti, R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), Sfalci e Potature e Piccole Quantità di Inerti (max 1/2 mc/anno). Oltre all'opportunità di conferire tali tipologie di rifiuti in modo autonomo presso l'Eco Centro più vicino, è possibile anche usufruire di un ritiro a domicilio delle stesse prenotando anticipatamente tramite:

**il numero verde 800-550629** (da numero fisso)  
**oppure il 329-9033175** (da cellulare)

**eCO-CONSIGLIO** 

**Non abbandonare i rifiuti su suolo pubblico poiché tale azione provoca il degrado dell'ambiente e della città ed è sanzionabile per legge.**

Con il termine **indumenti usati** si indicano sia i capi di abbigliamento ancora indossabili sia i frammenti di tessuto o gli abiti fuori uso. Gli **Indumenti usati** possono essere conferiti presso gli appositi contenitori stradali o gli Eco Centri.

**eCO-CONSIGLIO** 



**Non gettare gli indumenti tra i rifiuti non riciclabili. Anche questi possono essere recuperati ed avviati al riciclo.**

## COMPOSTAGGIO DOMESTICO e RACCOLTA PANNOLONI

La gestione dei servizi di igiene urbana riserva particolare attenzione alla RACCOLTA DEI RIFIUTI ORGANICI che, grazie alla compostiera, possono essere trattati autonomamente attraverso l'opera del compostaggio domestico trasformandosi in un fertilizzante naturale e atossico (humus).

In questo modo si garantisce la riduzione sia dell'inquinamento eventualmente causato dal trasporto dei rifiuti sia del costo del loro smaltimento, nonché l'eliminazione di sostanze tossiche e concimi chimici per la cura del proprio giardino.

Inoltre, adottando una compostiera e aderendo all'Albo Compostatori, si potrà usufruire di una riduzione della TARI, secondo quanto previsto dal Regolamento Comunale.

scansiona il qr code per  
vedere il **Video tutorial**



**SERVIZIO**  
**INTEGRATIVO**

È disponibile il **SERVIZIO INTEGRATIVO DI RACCOLTA DOMICILIARE DI PANNOLONI**. Il servizio è limitato alle concrete esigenze e **NE POSSONO USUFRUIRE LE UTENZE DOMESTICHE CON PROBLEMI CERTIFICATI DI INCONTINENZA**, con obbligo di comunicare la cessazione al decadere delle stesse. L'Amministrazione Comunale si riserva di verificare, attraverso l'Ufficio Anagrafe o altri strumenti, l'effettiva esigenza dell'utente.

Per richiedere l'attivazione del servizio, è necessario presentare apposita domanda.

# ISOLE ECOLOGICHE MOBILI DI PROSSIMITÀ

Il nuovo servizio di igiene urbana prevede l'utilizzo di isole ecologiche Mobile, per la raccolta di prossimità nelle aree rurali. Il servizio sostituisce in tale aree la raccolta porta a porta domiciliare. La localizzazione precisa delle Isole è disponibile nella sezione "Isole Ecologiche Mobili" sul sito [www.ostuniambiente.it](http://www.ostuniambiente.it) - scansiona il qr code ed entri sul sito



**RIFIUTI**

*DA POTER CONFERIRE  
PRESSO L'ISOLA ECOLOGICA*

**FRAZIONE ORGANICA**

**SECCO INDIFFERENZIATO**

**IMBALLAGGI DI PLASTICA E METALLI**

**IMBALLAGGI IN CARTA/CARTONE**

**VETRO**

**PILE ESAUSTE**

**FARMACI SCADUTI**

**ORARI**  
*E PERIODI*

**PERIODO INVERNALE**

**OTTOBRE - MAGGIO  
DAL LUNEDÌ AL SABATO  
DALLE 6:30 ALLE 11:30**

**PERIODO ESTIVO**

**GIUGNO - SETTEMBRE  
DAL LUNEDÌ AL SABATO  
DALLE 6:30 ALLE 11:30**

Potenziamento del servizio con ulteriori punti e/o giorni di conferimento, per far fronte al maggior numero di presenze sul territorio.

# CENTRO AMBIENTE MOBILE - CAM

Il centro ambiente mobile per la raccolta differenziata delle varie tipologie dei rifiuti (frazione organica, secco indifferenziato, imballaggi di plastica, metalli, carta/cartone e vetro, pile esauste, farmaci scaduti) verrà posizionata all'interno del perimetro cittadino secondo il calendario definito:

**ORARI**   
*E LUOGHI*

## **PERIODO ORDINARIO**

**OTTOBRE - MAGGIO**

**Lunedì e Giovedì - Via Tenente Specchia**

**Martedì e Venerdì - Via Giovanni XXIII**

**Mercoledì e Sabato - Piazza Firenze**

**DALLE 7:00 ALLE 13:00**

## **PERIODO ESTIVO**

**GIUGNO - SETTEMBRE**

**Lunedì e Giovedì - Via Tenente Specchia**

**Martedì e Venerdì - Via Giovanni XXIII**

**Mercoledì e Sabato - Piazza Firenze**

**DALLE 6:00 ALLE 12:00**

**SERVIZIO**   
**INTEGRATIVO**  
*NELLA ZONA MARE*

## **PERIODO ESTIVO**

**GIUGNO - SETTEMBRE**

**Dal Lunedì al Sabato - Costa Merlata, Villanova e Pilone**

**DALLE 6:00 ALLE 12:00**

**Domenica - Costa Merlata, Villanova e Pilone**

**DALLE 12:00 ALLE 18:00**

# RIFIUTOLOGO



## IL MIO RIFIUTO

**A** Abiti

Accendino/accendigas

Accumulatore al piombo

Acquario

Agenda di carta o cartoncino

Albero di natale

Alimento avariato

Anta (in ferro, legno, plastica)

Antenna parabolica

Armadio in ferro e in legno

Asciugacapelli

Aspirapolvere

Asse da stiro

Assorbente igienico

Attaccapanni in metallo o in plastica

Avanzi di cucina crudi o cotti

**B** Bacinella e altri oggetti in plastica dura

Barattolo per alimenti in metallo e alluminio

Barattolo per alimenti in vetro

Barattolo per alimenti in plastica

Batteria auto

Batuffolo in cotone

Baule in legno

Biancheria intima

Bicchieri di cristallo

Bicchieri di vetro

Bicchieri in plastica usa e getta

Bicicletta

Bomboletta spray in alluminio  
(non infiammabile)

Bomboletta spray in plastica  
(non infiammabile)

Bomboletta spray infiammabile

Borsa e borsetta da viaggio

Bottiglia di plastica

Bottiglia di vetro

## DOVE LO BUTTO?

contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare vetro

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare plastica e metalli

contenitore stradale T e/o F / eco centro

eco centro

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare vetro



## IL MIO RIFIUTO

Bottone  
Brick per latte, succhi, ecc (Tetrapak)  
Bucce di frutta o verdura  
Busta di carta  
Busta di plastica o nylon  
Bustina di prodotti cosmetici

Calcinacci (piccole quantità)  
Calcolatrice  
Calendario (privato delle parti non di carta)  
Calze di nylon  
Calze e calzini  
Cancelleria (matite, biro, righelli, ecc.)  
Capelli e peli  
Capsula del caffè in alluminio  
Capsula del caffè in plastica  
Carne  
Carta assorbente unta  
Cartacarbone  
Carta chimica (scontrini fiscali)  
Carta da forno  
Carta da pacco  
Carta oleata per alimetni  
Carta plastificata  
Carta sporca di prodotti detergenti  
Carta stagnola da cucina  
Cartoncino  
Cartone da pizza (senza residui di cibo)  
Cartone ondulato  
Cartone per bevande (Tetrapak)  
Cartuccia d'inchiostro per stampanti  
Cassa di legno  
Cassetta audio/video e relative custodie  
Cassetta per frutta di cartone  
Cassetta per frutta in legno  
Cassetta e altri oggetti in plastica dura  
Cavo elettrico  
Cd e relativa custodia

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare non riciclabile raccolta  
domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro / raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare non riciclabile  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare carta e cartone  
eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare carta e cartone  
eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile

## IL MIO RIFIUTO

Ceneri spenti di caminetti  
Ceramica e terracotta (piccole quantità)  
Cerotto  
Chewing-gum  
Chiavetta Usb  
Chiusura in carta stagnola dello yogurt  
Chiusura metallica per vasetti di vetro  
Cialde del caffè in alluminio  
Cialde del caffè in plastica  
Cialde del caffè in stoffa o carta  
Cicca di sigaretta e sigaro  
Cintura  
Componenti elettrici  
Computer  
Condizionatore  
Confezione in plastica  
Confezione in cartone  
Contenitore di yogurt e dessert  
(privo di contenuto organico)  
Contenitori in plastica di prodotti usa e  
getta per l'igiene personale  
Contenitori in plastica di prodotti per  
la pulizia della casa  
Coperta  
Cosmetici  
Cotton fioc  
Cravatta  
Cristalli (bicchiere, caraffa, ecc.)  
Cuscino

Damigiana in vetro  
Divano  
Diluente (solo contenitore)  
Diserbante (solo contenitore)  
Dolci (privi di involucro)  
Dvd e relativa custodia

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare organico  
eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare non riciclabile  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile/eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
  
raccolta domiciliare vetro  
eco centro/accolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
eco centro  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare non riciclabile

## IL MIO RIFIUTO

Elastico

Elettrodomestici

Escrementi di animali domestici

Etichetta adesiva

Farmaco scaduto

Fazzoletto di carta usata

Ferro da stiro

Filtro di tè, tisana, camomilla

Fili elettrici

Finestra di legno o alluminio

Fiore reciso

Fiore finto (plastica o tessuto)

Fiore secco

Foglio pubblicitario

Foglie secche

Fondo di caffè

Forno elettrico

Fotografia

Frigorifero

Frutta

Garza

Giocattolo di piccole dimensioni

Giornale

Girello per bambini

Gomma da masticare

Grattuggia elettrica

Gusci di frutta secca o uova

Gusci di molluschi e crostacei

Imballaggi in plastica

(buste del cibo, buste sottovuoto, ecc.)

Imballaggi in carta e cartone

Imballaggi millebolle (pluriball)

Indumenti

Interni del fai da te piccole quantità

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile

contenitore stradale medicinali scaduti/eco

centro raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

eco centro

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico/eco centro

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare organico/eco centro

raccolta domiciliare carta e cartone

raccolta domiciliare organico/eco centro

raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

raccolta domiciliare organico

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare carta e cartone

raccolta domiciliare plastica e metalli

contenitore stradale indumenti usati/eco centro

eco centro

## IL MIO RIFIUTO

Infisso in alluminio, plastica e legno  
Insetticida

Lametta  
Lampadario  
Lampadina a basso consumo  
Lampadina tradizionale  
Latta e lattina per alimenti  
Lattina per bevande  
Lavandino in acciaio  
Lavastoviglie  
Lavatrice  
Legno da potatura (da verde ornamentale)  
Legno verniciato  
Lente di occhiali o a contatto  
Lettiera chimica per animali domestici  
Lettiera naturale per animali domestici (sabbia o segatura)  
Lettore blue-ray, cd e dvd  
Libro  
Lisca di pesce  
Luci di Natale

Materasso  
Mattonelle e mattoni (piccole quantità)  
Medicamento  
Medicinale scaduto  
Mensola in legno, plastica e vetro  
Mobile in legno e plastica  
Monitor  
Mozzicone di sigaretta e sigaro

Nastro adesivo  
Nastro per regali  
Neon  
Nylon da imballaggi

## DOVE LO BUTTO?

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
contenitore stradale T e/o F / eco centro

raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare organico  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
contenitore stradale medicinali scaduti/eco  
centro eco centro/raccolta domiciliare su  
prenotazione eco centro/raccolta domiciliare su  
prenotazione eco centro/raccolta domiciliare su  
prenotazione raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro  
raccolta domiciliare plastica e metalli

## IL MIO RIFIUTO

### Occhiali

Olio minerale esausto (olio motore)

Olio vegetale esausto (olio da cucina)

Ombrello ed ombrellone

Ortaggi

Ossa di carne

Ovatta

### Paletts

Pane

Pannolino e pannolone

Pasta

Pc, tablet, laptop

Pedana in legno e in plastica

Pellicola per alimenti in alluminio

Pellicola per alimenti in plastica

Peluches

Pentola

Pesce

Pesticida

Pettine e spazzola

Phon

Piastrelle (piccole quantità)

Piatto in ceramica o porcellana

Piatto in plastica usa e getta

(privo di contenuto organico)

Pila e batteria bottone

Pirofila

Plaid

Polistirolo per alimenti

Poltrona

Porcellana

Porta di legno, ferro e plastica

Posata in acciaio

Posata in plastica

Profilattico

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro

contenitore stradale oli esausti/eco centro

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

raccolta domiciliare organico raccolta

domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

contenitore stradale T e/o F / eco centro raccolta

domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro

eco centro

raccolta domiciliare plastica e metalli

contenitore stradale pile esauste/eco centro

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

contenitore stradale indumenti usati/eco centro

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare non riciclabile

## IL MIO RIFIUTO

Quaderno  
Quadro

Raccoglitore in carta

Radio

Radiografia

Rami da potatura

Rasoio

Refrigeratore

Resti di cucina crudi o cotti

Rete in ferro per letti

Retina in plastica per frutta e verdura

Ringhiera in ferro, legno e plastica

Rivista

Rubinetteria

Sacchetto dei surgelati

Sacchetto dell'aspirapolvere

Sacchetto di merendine, patatine, salatini

Sacchetto di carta

Sanitari

Salvietta umidificata

Scaffale in ferro

Scaldabagno

Scarpe

Scatola in carta e cartoncino

Scatoletta in alluminio

Sci e scarponi da sci

Sciarpa

Scontrino fiscale

Scopa

Secchiello di plastica vuoto e pulito

Sedia a sdraio

Sedia in legno, metallo e plastica

Seggiolone per bambini

Sfalci di erba

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare non riciclabile

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

contenitore stradale indumenti usati/eco centro

raccolta domiciliare carta e cartone

raccolta domiciliare plastica e metalli

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

contenitore stradale indumenti usati/eco centro

raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico/eco centro

## IL MIO RIFIUTO

Shopper in plastica  
Siringa (con ago provvisto di cappuccio)  
Sigaretta elettronica  
Smalto  
Solvente  
Spazzola e pettine  
Spazzolino da denti  
Specchio  
Spilla da balia  
Spugna  
Stampante  
Stereo  
Stoffa  
Straccio e strofinaccio  
Struttura in ferro

Tagliere in legno e in plastica  
Tapparella  
Tappeto e tappetino  
Tappo a corona in metallo  
Tappo in sughero  
Tappo in alluminio  
Tastiera per computer  
Tavolino in legno, metallo e plastica  
Tegame  
Telecamera  
Telefono  
Televisore  
Tendaggi  
Termometro elettrico  
Terracotta  
Tessuto  
Tetra pak (cartone per bevande)  
Toner e inchiostro  
Topicida  
Tostapane  
Tovagliolo di carta pulito  
Tovagliolo di carta unto di cibo

## DOVE LO BUTTO?

raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro  
eco centro  
contenitore stradale T e/o F / eco centro  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare non riciclabile  
raccolta domiciliare non riciclabile  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare organico  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
raccolta domiciliare carta e cartone  
eco centro  
contenitore stradale T e/o F / eco centro  
eco centro/ raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare organico

## IL MIO RIFIUTO

Trapunta  
Truciolato (piccole quantità)  
Tubetto del dentifricio (vuoto)  
Tubo in gomma  
Tubo da giardinaggio in polietilene

**U**ova  
Utensile di piccole dimensioni

**V**aligia  
Vaschetta per alimenti in plastica  
(priva di contenuto organico)  
Vaschetta per alimenti in polistirolo  
(priva di contenuto organico)  
Vaschetta per alimenti in alluminio  
(priva di contenuto organico)  
Vaschetta in ovetene  
Vasetto e altri imballaggi in plastica  
Vasetto e altri imballaggi in metallo  
Vasetto e altri imballaggi in vetro  
Vaso in terracotta  
Vassoio da pasticceria in cartone  
(privo di contenuto organico)  
Ventilatore  
Verdura  
Vernice (solo contenitore)  
Vestito  
Videoregistratore  
Volantino non plastificato  
Volantino plastificata

**Z**aino  
Zanzariera  
Zerbino

## DOVE LO BUTTO?

contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/ raccolta domiciliare su prenotazione

raccolta domiciliare organico raccolta  
domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare plastica e metalli

raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare plastica e metalli  
raccolta domiciliare vetro  
eco centro  
raccolta domiciliare carta e cartone

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare organico  
contenitore stradale T e/o F / eco centro  
contenitore stradale indumenti usati/eco centro  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
raccolta domiciliare carta e cartone  
raccolta domiciliare non riciclabile

eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione  
eco centro/raccolta domiciliare su prenotazione



# ***CARTA DEI SERVIZI***

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione alla L.R. n. 24/2012 e ss.mm.ii. e dell’art. 21 del Contratto di Servizio Rep. n. 3279 del 25/11/2019 stipulato tra il Comune di Ostuni e il soggetto gestore ed è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.

# PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio di Ostuni sono stati affidati tramite gara d'appalto alla BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.r.l

Nata all'inizio degli anni '60 come ditta individuale di Luigi Bianco, si trasforma, nel 1991, nella attuale BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L. Da oltre cinquant'anni la BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L. fornisce servizi nel settore ambientale in diversi Comuni Pugliesi operando con grande esperienza e professionalità, nello specifico:

## **ARO 6/LE**

- Comune di Nardò – 31.511 ab.**
- Comune di Sannicola – 5.844 ab.**
- Comune di Aradeo – 9.238 ab.**
- Comune di Collepasso – 5.896 ab.**
- Comune di Secli – 1.874 ab.**

## **ARO 8/LE**

- Comune di Castrignano del Capo e S.M. di Leuca – 5.173 ab.**
- Comune di Gagliano del Capo – 5.097 ab.**
- Comune di Corsano – 5.391 ab.**
- Comune di Patù – 1.711 ab.**

## **ARO 5/LE**

- Comune di Martano – 9.004 ab.**
- Comune di Sternatia – 2.243 ab.**
- Comune di Cannole - 1.675 ab.**
- Comune di Soletto – 5.339 ab.**
- Comune di Bagnolo del Salento – 1.818 ab.**

Insieme al Comune di Ostuni, la BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.r.l serve, nel complesso, 123.634 abitanti residenti, oltre alla popolazione turistica fluttuante. (Dati ISTAT 2017)

Il continuo investimento in moderne tecnologie e mezzi, l'impiego di materiali ad elevati standard qualitativi nelle operazioni di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, l'esperienza nell'applicazione dei sistemi di tariffazione, l'orientamento al cliente in un'ottica di marketing, sono le

prerogative dell'azienda per garantire un'operatività efficiente e sicura. Da sempre l'Azienda è attenta alle novità di settore, alle proposte commerciali ed agli studi che periodicamente vengono presentati ai convegni delle fiere internazionali "Ecomondo" (già "Ricicla") e "SEP – System for Ecotechnology Professionals".

L'area di Ricerca e Sviluppo è formata da un team di persone altamente specializzate le cui principali attività consistono in: studio di metodologie e attrezzature per la raccolta, fortemente innovative.

L'azienda ha già in uso strumenti e tecnologie avanzatissimi, affidabili e di rilevante utilità per il coordinamento e l'amministrazione dei cantieri, quali:

**software di programmazione dei servizi;**

**sistema di controllo della flotta di veicoli;**

**sistema di rilevazione delle utenze;**

**sistema GIS e WEB GIS per il controllo dei dati territoriali e di servizio.**

#### **DATI LEGALI AZIENDA**

**BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L.**

**Via dei Bernardini , 85 – 73048 NARDO' LE**

**P. IVA 02547730750**

**PEC: biancosrl@pec.it**

**Email: info@biancoigiene.it**

**Tel: 0833 561513**

**Fax: 0833 562777**

**Web: www.biancoigiene.it**

#### **CERTIFICAZIONI**

**ISO 9001:2008**

**ISO 14001:2004**

**BS OHSAS 18001**

**SA 8000:2008**

**SOA: OG1-OG3-OS24**

**MODELLO ORGANIZZATIVO L. 231**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***Rispetto delle normative ed onestà*** <sup>1</sup>

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

## **Eguaglianza di trattamento**<sup>2</sup>

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

## **Imparzialità**<sup>3</sup>

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **Continuità e servizio di emergenza**<sup>4</sup>

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

## **Partecipazione**<sup>5</sup>

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a

garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

### **Trasparenza e controllo** <sup>6</sup>

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e il Comune di Ostuni hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Comune di Ostuni ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione agli Uffici Comunali competenti con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

### **Efficienza ed efficacia** <sup>7</sup>

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### **Tutela dell'ambiente** <sup>8</sup>

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

## **Cortesia**<sup>9</sup>

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

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**<sup>10</sup>

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

## **Semplificazione delle procedure**<sup>11</sup>

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

## **INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato per il Comune di Ostuni e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato.

Nel contesto degli obiettivi concordati con il Comune di Ostuni, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- 1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;**
- 2. tutela dell'ambiente;**
- 3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;**
- 4. formazione del personale;**
- 5. 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.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

**standard generali;**

**standard specifici.**

## STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

### ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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



- A** Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
- B** Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
  - a. ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - b. avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
  - c. richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- C** Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- D** Servizio di posta elettronica *ostuni@biancoigiene.it* o *info@ostuniambiente.it*, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
- E** Sito internet del soggetto gestore, *www.biancoigiene.it* o *www.ostuniambiente.it*, contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

## RECAPITI SERVIZI DI INFORMAZIONE

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

### **UNITÀ LOCALE DI OSTUNI - BR**

sportello telefonico ai numeri

800 550629 (da rete fissa) e

329 9033175 (da rete mobile),

operativo dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00;

Ufficio Clienti sito in Ostuni-BR, via Tenente A. Specchia 25,

aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00;

servizio mail all'indirizzo *ostuni@biancoigiene.it* o *info@ostuniambiente.it*;

sito internet all'indirizzo web *www.ostuniambiente.it*;

## **SEDE AZIENDALE** **DI NARDÒ - LE**

**sportello telefonico al numero 0833 561313,  
operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e  
dalle 16.00 alle 18.00;**

**Ufficio Clienti sito in Nardò-LE, via Dei Bernardini 85,  
aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00;**

**servizio mail all'indirizzo [info@biancoigiene.it](mailto:info@biancoigiene.it);**

**sito internet all'indirizzo web [www.biancoigiene.it](http://www.biancoigiene.it).**

### **TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DELL'UTENTE**

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o via mail. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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

### **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENTE**

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli

stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

**campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;**

**materiale informativo inviato agli Utenti;**

**comunicati stampa e/o servizi televisivi;**

**incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;  
organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;**

**attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.**

## **COMPORAMENTO DEL PERSONALE**

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini- Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## **STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita

dal progetto tecnico approvato dal Comune di Ostuni, disponibile e consultabile presso gli uffici Comunali e del soggetto gestore. Nel progetto sono indicate:

**la tipologia dei rifiuti da raccogliere;**

**le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento;**

**le caratteristiche dei contenitori;**

**le modalità e i tempi di conferimento;**

**le frequenze di svuotamento dei contenitori;**

**gli altri servizi.**

## **SPAZZAMENTO STRADALE**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade (ove previsto). Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del Comune di Ostuni il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per zone.

## **RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nel territorio del Comune di Ostuni il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per aree. I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

## **RACCOLTE DIFFERENZIATE**

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

**CARTA; CARTONE;**

**PLASTICA; VETRO; ALLUMINIO;**

**MULTIMATERIALE LEGGERA – plastica/barattolame metallico;**

**LEGNO; VERDE E POTATURE;**

**F.O.U. (Frazione Organica Umida);**

**INGOMBRANTI e R.A.E.E.**

**(Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);**

**RIFIUTI URBANI PERICOLOSI;INDUMENTI USATI;**

**INERTI.**

Nel territorio del Comune di Ostuni il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascuna area.

E' presente, inoltre, un Centro di Raccolta Comunale attrezzato per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

**INGOMBRANTI METALLICI; LEGNO E INGOMBRANTI LEGNOSI;**

**INGOMBRANTI NON RECUPERABILI;**

**RIFIUTI DA APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE;**

**VETRO; PLASTICA; CARTA E CARTONE (ANCHE SEPARATI);**

**SFALCI E POTATURE; INERTI (OVE PREVISTO);**

**OLII MINERALI, GRASSI, LUBRIFICANTI; OLII, GRASSI VEGETALI;**

**PILE E BATTERIE ESAUSTE E ACCUMULATORI AL PIOMBO;  
FARMACI SCADUTI; PRODOTTI ETICHETTATI "T" E/O "F"**

Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Eventuali giorni di chiusura straordinaria sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso i cancelli almeno 2 giorni prima della chiusura.

### **ALTRI SERVIZI**

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

**Raccolta pannolini e pannoloni;**

**Spazzamento dei viali e raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti presso il cimitero;**

**Raccolta, trasporto e conferimento degli indumenti e tessili;**

**Raccolta, trasporto e conferimento degli oli e grassi vegetali, provenienti da locali e luoghi adibiti a usi anche diversi da quelli domestici, assimilati per quantità e qualità ai rifiuti urbani;**

**Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti area portuale;**

**Rimozione rifiuti abbandonati;**

**Servizio Centro Ambientale Mobile;**

**Servizio delle isole ecologiche mobili itineranti previste per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto per le utenze domestiche dell'area rurale;**

**Servizi vari e d'urgenza, rimozione di siringhe.**

**La raccolta delle carogne d'animali e la loro distruzione a norma di legge, secondo le indicazioni del Servizio Veterinario dell'ASL;**

**Pulizia dei mercati giornalieri ed infrasettimanali e delle fiere, la raccolta dei rifiuti, il lavaggio e la disinfezione successiva di tutte le aree interessate**

dalla vendita, comprese le zone di sosta degli autoveicoli pubblici, la raccolta differenziata dei rifiuti mercatali;

Il lavaggio, la disinfezione, la manutenzione e riparazione dei contenitori affidati a strutture pubbliche o a soggetti privati (UND), ovunque ubicati nell'ambito del bacino di raccolta (resta inteso che le acque di risulta saranno smaltite a cura e carico dell'Appaltatore e nel rispetto della vigente normativa ambientale);

Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti da feste e manifestazioni;

Eventi eccezionali;

Lavaggio delle strade e delle piazze principali del centro urbano;

Gestione centro di raccolta comunale;

Attività di informazione/sensibilizzazione;

Attività di informazione/sensibilizzazione;

Spazzamento stradale;

Servizio di gestione dei cestini stradali;

Servizio di pulizia periodica delle caditoie e delle cunette stradali e dei canali di scolo al fine di assicurare il costante regolare deflusso delle acque;

Servizio di pulizia delle spiagge libere, del litorale roccioso e delle relative vie d'accesso;

Servizi in occasione di neviccate;

Servizi complementari.

## **TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ**

### **VIOLAZIONI**

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate agli Uffici Comunali competenti, che effettueranno gli accertamenti del caso e comunicheranno le proprie determinazioni entro 15 giorni.

## PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 3.3. della presente Carta dei Servizi.

## RIMBORSI ED INDENNIZZI

Il soggetto gestore riconosce al Comune di Ostuni il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 15,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi di cui all'art. 3.3. Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi agli Uffici Comunali competenti.

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

### **DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso una delle modalità seguenti:

- interviste telefoniche;**
- invio di questionari;**
- indagine in modalità CAWI (Computer Assisted Web Interviewing);**
- incontri pubblici.**



Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

## **VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **CONTATTI**

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento (24 mesi) ed è disponibile presso gli uffici del Comune di Ostuni, presso gli uffici del soggetto gestore (ubicati in Via Tenente A. Specchia 25, Ostuni), presso il Centro di Raccolta, sul sito internet del soggetto gestore ([www.ostuniambiente.it](http://www.ostuniambiente.it)) e sul sito internet istituzionale del Comune di Ostuni ([www.comune.ostuni.br.it](http://www.comune.ostuni.br.it))

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.



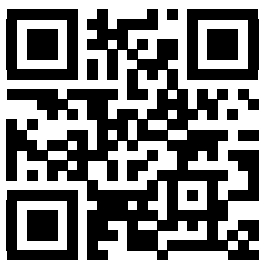
**BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L.**

**VIA DEI BERNARDINI, 85  
73048 NARDO' LE**

**UNITA' LOCALE:  
VIA TENENTE SPECCHIA,25  
72017 OSTUNI BR**

**[www.ostuniambiente.it](http://www.ostuniambiente.it)  
[www.biancoigiene.it](http://www.biancoigiene.it)**

**Differenziare i rifiuti domestici  
non è stato mai così facile!**



**scansiona il qr code e scarica l'app JUNKER**

**Junker ti dice come scomporre i materiali di scarto e  
quali sono le modalità per smaltirli correttamente.**