Carta dei Servizi per il

Comune di Ventimiglia

1. *PREMESSA*

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città, dei comuni e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani di recupero e/o di smaltimento finale.

L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana sul territorio oggetto della gara d'appalto è affidato alla DOCKS LANTERNA S.P.A

L'obiettivo primario che la ditta si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

In quest'ottica, la presente Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento a garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno dell'azienda nello svolgimento delle attività di competenza a svolgere le proprie attività secondo criteri di qualità, con le modalità e i tempi prestabiliti.

La Carta dei Servizi di Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del territorio interessato dall'appalto, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, i gestori si impegnano al rispetto della normativa ISO 9001,14001 e 18001.

POLITICA AMBIENTALE:

Docks Lanterna intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione di erogazione dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di igiene urbana attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2004

L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardando ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività ed ai servizi erogati dell'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:

-il rispetto nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali della azienda e delle esigenze dei cittadini

-la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali della azienda e delle esigenze dei cittadini

-l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sinteticamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza.

-perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli

-ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili

- garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini,

fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti delle attività svolte sull'ambiente.

Obiettivo di Docks Lanterna si propone inoltre di creare all'interno della propria organizzazione un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

2.PRESENTAZIONE:

La Carta dei servizi,come anticipato in premessa, è uno strumento d'informazione e comunicazione con l'utente,predisposto al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle rispettive sedi centrali nonché di ciascuna sede periferica (Cantieri).Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità,al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento delle qualità del servizio reso che costituisce per la ditta un obiettivo prioritario.

Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far maturare una maggiore consapevolezza nell'utente relativamente agli aspetti legati ai propri diritti, all'integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

Si riporta di seguito sintetica presentazione della ditta Docks Lanterna.

Docks Lanterna S.p.A a socio unico ha Sede Legale ed Amministrativa in Via Corsica 21/6A
Oggetto Sociale: spezzamento manuale e meccanizzato e servizi di raccolta connessi; raccolta, trasporto, smaltimento r.s.u., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi.

3.PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Imparzialità: Docks Lanterna garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi.

Le procedure che disciplinano il rapporto tra l'azienda ed il cittadino sono le stesse indipendentemente da sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale.

A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra la appaltante e Docks Lanterna.

Continuità:

Docks Lanterna garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi aziendali, causa di forza maggiore) potrebbero comportare interruzioni. In tal caso la ditta si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione:

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui alla Legge n. 241/90 e s.m.i.

Inoltre l'azienda, attraverso la Carta dei servizi, intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza:

Docks Lanterna, attraverso l'adozione di soluzione tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

Cortesia:

Docks Lanterna si impegna a fare in modoche il rapporto tra il proprio personale e l'utente(Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia.

A tale scopo l'azienda ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadini, ad agevolarli nel rispetto dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

Il personale in servizio è munito di tesserino di riconoscimento riportante generalità e matricola aziendale. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità, sia rapporti diretti che al telefono.

Regolarità:

Docks Lanterna si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

4.CANTIERI DOCKS LANTERNA

Genova

Via Corsica,21/6A

Tel 010.581929

<u>Genova</u>

Via Francia,41R

<u>Santa Margherita Ligure</u>

Via Dogali,83

<u>Sestri Levante</u>

Villa Ragone 18B

<u>Casarza Ligure</u>

Località Bargone

<u>Bordighera</u>

Via Cornice dei due Golfi

<u>Camporosso</u>

Via Puccini

<u>Taggia</u>

Loc.tà Isola Manente

<u>Ventimiglia</u>

Via Maniera,8-Loc.tà Bevera

<u>Cuneo</u>

Via XI Settembre,75

Borgo San Dalmazzo(Cn)

<u>Cuneo</u>

Via Cuneo,107

Borgo San Dalmazzo(Cn)

5.DETTAGLIO DEI SERVIZI

Differenziare ci permetterà da una parte di raggiungere le percentuali di differenziata che la legge ci chiede, evitando così di incorrere in sanzioni, ma ci consentirà anche e soprattutto di fare del bene al nostro ambiente. Contiamo sulla vostra collaborazione per proteggere di difendere il nostro territorio facendo si che i rifiuti diventino una nuova risorsa per tutti.

SERVIZIO DI RACCOLTA						
SERVIZIO DI RACCOLTA FRAZIONE SECCA						7 GIORNI
ORARIO		4,00	10,00			
		12,30	18,30			
RACCOLTA DIFFERENZIATA STRADALE						7 GIORNI
ORARIO		4,00	10,00			
RACCOLTA DIFFERENZIATA UND - UMIDO						7 GIORNI
ORARIO		5,00	11,00			
RACCOLTA DIFFERENZIATA VOLONTARI - UMIDO						6/7 GIORNI
ORARIO		5,00	11,00			
RACCOLTA DIFFERENZIATA UND - VETRO						6/7 GIORNI
ORARIO		7,00	11,00			
RACCOLTA DIFFERENZIATA UND - MERCATALI						6/7 GIORNI
ORARIO		11,00	13,00			
RACCOLTA DIFFERENZIATA UND - CARTONI						7 GIORNI
ORARIO		6,00	12,00			
		18,00	24,00			
RACCOLTA P.A.P.						
VEDI VOLANTINO						
RACCOLTA INGOMBRANTI						6/7 GIORNI
ORARIO		8,00	10,00			
SU APPUNTAMENTO E ABBANDONATI SUL TERRITORIO						

SERVIZIO DI LAVAGGIO MARCIAPIEDI E STRADE			
PERIODO INVERNALE	(OTTOBRE / APRILE)		
	dalle	alle	
SERVIZIO CON BOTTE E UOMO A TERRA	4,00	10,00	6/7 GIORNI
SERVIZIO CON VAPORELLA	6,00	9,00	7 GIORNI
PERIODO ESTIVO	(MAGGIO / SETTEMBRE)		
	dalle	alle	
SERVIZIO CON BOTTE E UOMO A TERRA	21,00	3,00	6/7 GIORNI
	4,00	10,00	6/7 GIORNI
SERVIZIO CON VAPORELLA	6,00	9,00	7 GIORNI
SERVIZIO CON LAVASCIUGA	6,00	12,00	6/7 GIORNI

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO			
	dalle	alle	
CON MINISPAZZATRICE MC. 2,00	4,00	10,00	6 / 7 GIORNI
CON SPAZZATRICE MC. 6,00	4,00	10,00	6 / 7 GIORNI
3 GG. SETTIMANA			
SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MANUALE			
	dalle	alle	
ORARIO	6,00	12,00	7 GIORNI
N° 13 ZONE	dalle	alle	
ORARIO	12,30	18,30	6 / 7 GIORNI
N° 2 ZONE			

SERVIZIO AREA MERCATALE			
	dalle	alle	
ORARIO	6,00	12,00	6 / 7 GIORNI
	12,00	14,00	
	dalle	alle	
VENERDI	13,00	19,00	
SERVIZIO SPIAGGE (ESTIVO)			
	dalle	alle	
ORARIO	6,00	10,00	
SERVIZIO SCARRABILE			
	dalle	alle	
ORARIO	6,00	12,00	6 / 7 GIORNI
LAVAGGIO CASSONETTI			
PERIODO INVERNALE	1 SETTIMANA MESE		
PERIODO ESTIVO	2 SETTIMANE MESE		

DOCKS LANTERNA S.P.A.

www.dockslanterna.com

CALENDARIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA PER IL **COMUNE DI VENTIMIGLIA**

ZONE: Roverino - Porra - Ex Caserma Gallardi Marina S. Giuseppe - Via Tenda

QUANDO E COME METTO FUORI CASA IL CONTENITORE DEI RIFIUTI

Esporre i rifiuti:

- **dalle ore 20:00 alle ore 06:00** dei giorni previsti per la propria zona. Esporre solo i sacchi/contenitori forniti e i rifiuti conformi alle indicazioni. Tutti gli altri rifiuti non verranno ritirati.

- **sul suolo pubblico davanti al proprio numero civico.** Esporre il bidone (per utenze singole) con la maniglia antirandagismo in posizione di chiusura e ritirarlo dopo lo svuotamento.

ALTRI RIFIUTI:

Orario di apertura dell'Ecocentro di Bevera sito in Via Maneira 8 dal lunedì al sabato dalle ore 07.00 ore alle 13.00.

- ***VETRO e LATTINE*** i rifiuti continueranno ad essere conferiti sfusi nelle campane stradali di colore verde e nei cassonetti di colore blu.

- ***RIFIUTI INGOMBRANTI*** il servizio avviene su prenotazione al numero verde **800211505**, o mediante conferimento diretto all'Ecocentro di Bevera aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 13:00

1° GIORNO DI DEPOSITO 3 APRILE 2016 — GIORNI DI DEPOSITO

Roverino - Via Tenda — **Zona 1**

ORGANICO	SECCO		→ DOMENICA
ORGANICO	CARTA	PLASTICA	→ MARTEDÌ
ORGANICO	SECCO		→ GIOVEDÌ

1° GIORNO DI DEPOSITO 4 APRILE 2016 — GIORNI DI DEPOSITO

Porra - Ex Caserma Gallardi Marina S. Giuseppe — **Zona 2**

ORGANICO	SECCO		→ LUNEDÌ
ORGANICO	CARTA	PLASTICA	→ MERCOLEDÌ
ORGANICO	SECCO		→ VENERDÌ

ORARIO DI DEPOSITO DALLE h 20.00 ALLE h 06.00 DEL GIORNO INDICATO

IMPORTANTE

In caso di **maltempo** esporre i rifiuti solo se strettamente necessario ed in caso di **allerta rossa** l'esposizione dei rifiuti è vietata.

PER INFORMAZIONI:
Telefonare al numero verde

Numero Verde **800211505**

infoventimiglia@dockslanterna.com

Raccolta Porta a Porta per le zone dedicate:

ELENCO DELLE VIE SUDDIVISE PER ZONA INTERESSATA DAL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Zona 1 — Roverino - Via Tenda

via Brigate Partigiane - via Caduti del Lavoro - via della Chiesa - via e. Montale - via Gianchette - c.so Limone Piemonte - via mons. Peitavino - via p. Pasolini - via San Secondo dal n. 1 al n. 15 - via Sospello - via Tenda - via Vicari - via Zandonai - via xxv Aprile.

Zona 2 — Porra - Ex Caserma Gallardi - Marina S. Giuseppe

via Biancheri solo numeri dispari - via Bolzano - via Calsamiglia - via c. Colombo - via degli Ascenzo - vico d. Passerella - discesa porta Marina - via e. De Amicis - ex caserma "Gallardi" - via g. Bonsignore - via g. Maccario - via l. Veziano - via Marise Ferro - passeggiata Marconi - piazza Marconi - Porra - salita S. Giuseppe - via Tremolo - via Trossarelli - via Verdi solo numeri dispari.

ORGANICO: da conferire, chiuso nei sacchi appositi, nei mastelli di colore marrone o contenitori condominiali di colore marrone

Avanzi di cucina, bucce, scarti di frutta e verdura, pane vecchio, alimenti scaduti o avariati (privi della confezione), fondi di caffè, filtri di tè e tisane, piccole piante da appartamento, fiori secchi, piccole quantità di cenere di stufe o caminetti, foglie, insetti, stuzzicadenti, segatura di legno, piccole ossa, lische di pesce, gusci di uova, molluschi e lumache, interiora, carta assorbente da cucina, carta del pane, tappi di sughero.

VETRO e LATTINE: da conferire in campane di colore verde o nei contenitori stradali di colore blu

Bottiglie, bicchieri, lattine, scatolette in alluminio (tonno, pelati ecc. ecc.), frammenti ed altri oggetti in vetro che per dimensioni possono essere contenuti nei bidoni stradali.

IMBALLAGGI IN PLASTICA: da conferire nei sacchi di colore giallo e se presenti nei contenitori condominiali di colore giallo

Bottiglie per l'acqua e per le bibite, flaconi dei prodotti per la casa , dei detersivi, dei cosmetici e dei prodotti sanitari, vaschette in plastica, vasetti di yogurt, dessert e panna, polistirolo, sacchetti per la spesa, pellicole ed altri imballaggi in plastica, piatti e bicchieri in plastica, reti in plastica per frutta e verdura imballaggio del caffè, delle merendine, delle patatine, dei cracker o dei biscotti.

CARTA CARTONE E TETRAPCK: da conferire nei mastelli di colore bianco e se presenti nei contenitori condominiali di colore bianco

Imballaggi di carta, cartone e cartoncino, libri, giornali, riviste, fogli e quaderni, depliant, volantini, manifesti, scatole di biscotti e pasta, buste della farina e dello zucchero, scatolette, poliaccoppiati (cartoni per bevande tetrapack) e confezioni per biscotti, confezioni con presenza prevalente di carta, es. pacchetti di alcune marche di biscotti (anche se è presente una parte lucida /plastificata).

SECCO: da conferire nei sacchi di colore grigio e se presenti nei contenitori condominiali di colore grigio

Pannolini e assorbenti, accendini, adesivi, antitarme, bianchetto, bigiotteria in plastica, biro, calze di nylon, candele, cards plastificate (bancomat), carta argentata, carta carbone, carta alimenti sporca.

Ulteriori informazioni sui rifiuti differenziati:

CARTA CARTONE E TETRAPACK: CER200101



COSA CONFERIRE:

giornali e riviste,tabulati e fotocopie,carta da pacchi,imballaggi in carta e cartoncino,imballaggi per detersivi e scarpe,libri,quaderni e opuscoli, buste delle farina e dello zucchero,confezioni per biscotti,scatolette,cartoni per bevande tetrapak, le scatole e gli scatoloni vanno appiattiti.

COSA NON CONFERIRE:

carta oleata o plastificata,carta chimica di fax,carta auto copiante ,carta residui di colla.

VETRO E IMBALLAGGI METALLICI: CER 150106


COSA CONFERIRE: barattoli e vasetti di vetro (LE BOTTIGLIE VANNO SVUOTATE),lattine per bevande e per olio,frammenti ed altri oggetti in vetro che per dimensione possono essere contenuti nei bidoni

stradali,fogli di alluminio da cucina,involucri per cioccolato e coperchi degli yogurt,scatolette in banda stagnata per alimenti(es. pelati,carne,tonno,legumi,cibo per animali),vaschette e contenitori in alluminio per la conservazione e il congelamento dei cibi,bombette spray.

COSA NON CONFERIRE: specchi,oggetti in ceramica e porcellana,tubi di neon e lampadine

IMBALLAGGI DI PLASTICA:CER 150102


COSA CONFERIRE:imballaggi di plastica,piatti e bicchieri di plastica,imballaggi di merendine,delle patatine,di cracker o dei biscotti;vasetti di yogurt,polistirolo,contenitori per liquidi,flaconi dei prodotti per l'igiene e la pulizia della casa,vaschette per l'asporto di cibi,confezioni per alimenti,piatti e bicchieri in plastica,borse e sacchetti per la spesa,plastica in pellicola in genere.

COSA NON CONFERIRE: giocattoli, custodie per cd,musicassette e videocassette, posate in plastica,tutto ciò che non è plastica e imballaggio. Conferisci la plastica nell'apposito contenitore color giallo.

RIFIUTI ORGANICI: COD CER.200108


COSA CONFERIRE:avanzi alimentari,frutta e verdura,avanzi di cucina e di cibo,bucce,fondi di caffè ,bustine di tè /tisane,piccole ossi,carta assorbente e tovagliolini di carta,ceneri spenti,

fiori,foglie e erbe,stuzzicadenti,segatura di legno,carta del pane, tappi di sughero, cartoni di pizza(se unti o sporchi).

COSA NON CONFERIRE: materiali non biodegradabili, lettiere dei cani e gatti e sacchetti di plastica(non biodegradabile).

SECCO RESUDUO (INDIFFERENZIATO): COD.CER 200301

COSA CONFERIRE: pannolini e assorbenti,accendini,adesivi,antitarme,bianchetto,bigiotteria in plastica,biro,calze in nylon,candele,cards plastificate(bancomat),carta carbone,giocattoli rotti,oggetti in spugna,spugne sintetiche,in generale tutto ciò che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata.

COSA NON CONFERIRE: tutti i materiali riciclabili e differenziabili come imballaggi di plastica, carta e cartone, vetro e lattine,rifiuti urbani pericolosi,rifiuti ingombranti ,rifiuti elettrici e elettronici.

CASSETTE DI LEGNO

MODALITA' DI CONFERIMENTO: esposte in vetrina o nei punti selezionati di raccolta

RACCOLTA SFALCI VEGETALI: COD. CER 200201

COSA CONFERIRE :sfalci, potature da giardino, fiori e ramaglie e erba.

COSA NON CONFERIRE: altri tipi di rifiuti, sacchetti neri.

RIFIUTI INGOMBRANTI: LEGNO-METALLI-RAEE.

INGOMBRANTI: divano,materassi,tubi PVC ,tavoli in plastica,sedie in plastica e giocattoli….

LEGNO:mobili, sedie,tavoli in legno,scaffalatura,tronchi d'albero,cassette in legno,imballaggi in legno.

METALLI:materiali ferrosi,reti da letto,alluminio,pentole…..

RAEE:frigoriferi e tutte le apparecchiature contenenti florocarburi,

grandi binchi:lavatrici,lavastoviglie,cucine economiche….

Tv e monitor:televisori,monitor,pc…

Piccoli elettrodomestici:radio,pc,decoder,aspirapolveri….

ESEMPIO DI QUESTIONARIO:

1. *DATA:……../……../…….. Nome e Cognome:……..*
2. *Sesso M F*
3. *Luogo di residenza…….*
4. *Eta' meno di 30 anni 31/55 più di 56anni*
5. *Quale ritirne sia la soluzione migliore per i rifiuti?(indicare ordine di importanza)*
   Discarica inceneritore riduzione riciclaggio altro

   ……

6.Reputa l'attuale sistema di raccolta rifiuti adatto alle sue esigenze?

Si abbastanza poco no

7.La sua abitazione ha un giardino e/o un orto?: SI NO

8.Conosce la pratica del compostaggio domestico ? SI NO

La pratica? SI NO

9.Che cosa sarebbe disposto a fare per ridurre i rifiuti e se no, perché(possibili + risposte)

Riportare imballaggi piegati e legati presso il supermercato ove li ha acquistati

Acquistare al banco anziché preconfezionato

Acquistare prodotti con ricarica al posto di usa e getta

Nulla

10.Pratica la raccolta differenziata dei rifiuti? SI NO

11.Se NO,perché?(una risposta)

- *Scarsa motivazione mancanza di tempo scomodità nella separazione in casa*
- *Carenza dei servizi urbani di raccolta altro……*

12.Il giudizio sul numero verde(tempi di risposta, capacità di risolvere problemi….) è?

- *Ottimo Discreto Sufficiente Insufficiente*

13.Per i servizi domiciliari, la frequenza di raccolta avviene con regolarità?

- ***Sempre***
- ***quasi sempre***
- ***in modo sufficiente***
- ***con mancati passaggi ingiustificabili***

14.Per raccolte stradali, fruibilità dei contenitori(possibilità di usare il volume del cassonetto) è?

- ***Ottimo Discreto Sufficiente Insufficiente***

15. Il decoro delle piazzole e la pulizia delle strade è giudicato?

o Ottimo Discreto Sufficiente Insufficiente

16. Nel caso sia insufficiente, ritiene che la responsabilità sia di:

- ***Cittadini incivile e maleducati risorse carenti spazzini inefficienti altro***

17. Sa sempre come dividere i rifiuti? SI NO

18. Dia un voto all'Amministratore Comunale in materia di gestione rifiuti da zero a 10:……

19. Dia un voto alla ditta che esegue la raccolta dei rifiuti a zero a 10:…….

20. ''Cara Amministrazione Comunale ti scrivi''.

(Uno spazio bianco per dire ciò che pensa all'Amministrazione sulla questione rifiuti.)