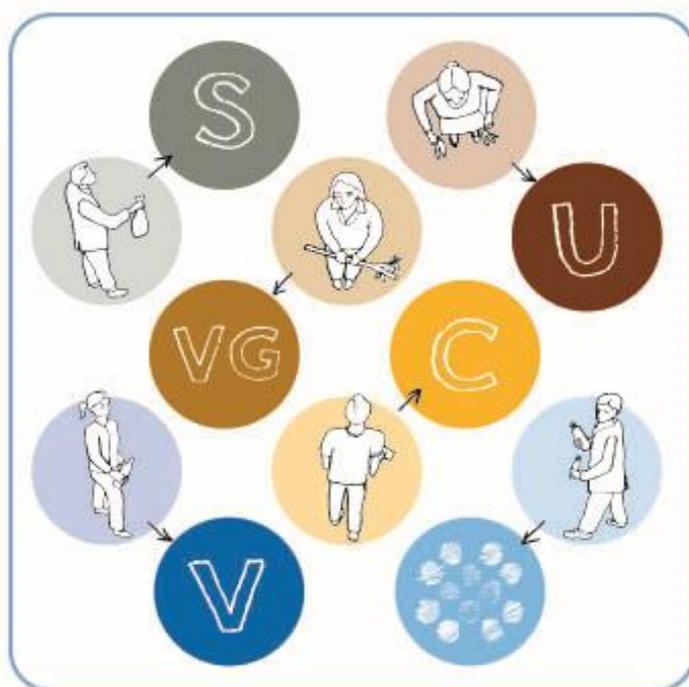


SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL BACINO PRIULA

Carta della qualità



APPROVATA IN DATA 20/03/2018

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	6
2.1. VALIDITÀ DELLA CARTA	6
2.2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	7
3.2. CONTINUITÀ	7
3.3. CORTESIA E ONESTÀ	7
3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA	7
3.5. INFORMAZIONE	7
3.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	7
3.7. QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA	7
3.8. PRIVACY	8
3.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
4. IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL CONSIGLIO DI BACINO PRIULA	9
4.1. IL TERRITORIO SERVITO	9
4.2. IL SISTEMA DI RACCOLTA	10
4.3. IL SERVIZIO DI RAPPORTO CON L'UTENZA	10
4.3.1 EcoSportelli	10
4.3.2 Call center	11
4.4. I SERVIZI DI BASE	11
4.4.1 Secco residuo	12
4.4.2 Umido	14
4.4.3 Carta e cartone	16
4.4.4 Imballaggi in materiali misti (vetro-plastica-lattine)	17
4.4.5 Vegetale	17
4.4.6 Olio alimentare	18
4.4.7 La raccolta degli indumenti usati	18
4.4.8 La raccolta manuale degli imballaggi in carta e cartone	18
4.4.9 La raccolta e trasporto di rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)	19
4.4.10 Il servizio di spazzamento	19
4.4.11 Il servizio di netturbino di quartiere	19
4.4.12 Il servizio di svuotamento dei cestini stradali	21
4.4.13 Il servizio di pulizia del territorio e mantenimento del centro storico	21
4.4.14 Il servizio di gestione dei rifiuti a pesatura presso utenze non domestiche	21
4.4.15 Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali	22
4.4.16 Il servizio presso i depuratori	22
4.4.17 Il servizio presso gli EcoCentri	22
4.4.18 Il servizio di pulizia delle caditoie	24
4.4.19 Il servizio di raccolta differenziata presso i cimiteri	24
4.4.20 Il servizio Eventi EcoSostenibili	24
4.4.21 Il servizio Famiglia EcoSostenibile	25
4.4.22 Il servizio riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani	26
4.5. I CONTENITORI PER LA RACCOLTA	26
4.6. I SERVIZI AGGIUNTIVI	27
4.6.1 EcoStop	27
4.6.2 EcoStop	27
4.7. I SERVIZI A MISURA	28
4.8. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI	29
4.9. GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI	30
4.10. ALTRI SERVIZI	31
4.10.1 Servizio Amianto	31
4.10.2 Servizio Rifiuti agricoli	31
4.10.3 Servizio Rifiuti sanitari	31
4.10.4 Servizio cartucce e toner	31

4.10.5	Servizio Officine	31
4.10.6	Servizio Rifiuti speciali vari	32
4.10.7	Derattizzazioni e disinfestazioni	32
5.	TUTELA DEL CLIENTE	33
5.1.	SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA	33
5.2.	TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ	33
5.3.	COMPORAMENTO DEL PERSONALE DI CONTARINA SPA	33
5.4.	ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI	33
6.	PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE	35
6.1.	INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI	35
6.2.	CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI	35
6.3.	RICHIESTE E PARTECIPAZIONE	35
6.4.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	35
7.	COME CONTATTARE IL SERVIZIO	35

I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Contarina è una società pubblica impegnata dal 1989 nel settore ambientale e si occupa della gestione dei rifiuti nei 50 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula, all'interno della provincia di Treviso, in un territorio che ha una superficie di circa 1.300 Km² e circa 554.000 abitanti, attraverso un sistema che considera l'intero ciclo dei rifiuti, producendo un impatto positivo sulla natura e sulla vita dei cittadini.

La società ha sede legale a Spresiano (Tv) e conta su circa 650 persone impiegate tra attività operative e attività d'ufficio.



Contarina gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto e la tariffa puntuale, che calcola una parte dell'importo della fattura sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, secondo il principio comunitario "paga quanto produci". Il servizio di gestione dei rifiuti viene svolto da Contarina in tutti i 50 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula in maniera omogenea e unitaria in tutto il territorio.

Oltre alla gestione dei rifiuti urbani e speciali, la società fornisce: servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, derattizzazioni e disinfestazioni, gestioni dei sistemi informativi territoriali, videosorveglianza, progettazione del piano antenne e monitoraggio campi elettromagnetici, servizi di consulenza sulla gestione integrata dei rifiuti.

Gli obiettivi dell'azienda consistono nel raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata (che già supera l'85%), nella riduzione della quantità complessiva dei rifiuti prodotti, particolarmente per quanto riguarda la frazione non riciclabile, e nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso una forte sensibilizzazione degli utenti nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile.

Contarina e il Consiglio di Bacino Priula si trovano da anni ai vertici europei in termini di raccolta differenziata e sono un esempio di realtà pubblica all'avanguardia nei servizi e nei risultati, che ha come obiettivo principale la tutela dell'ambiente.

Gli obiettivi di lungo periodo sono espressi dalla vision aziendale, quella meta ideale che l'azienda intende realizzare, un percorso da perseguire attraverso il lavoro svolto quotidianamente da tutti: dall'azienda con i suoi lavoratori e le sue collaborazioni, dai cittadini, fino alla governance del territorio. Questa è la vision di Contarina: "Vogliamo dare valore e qualità all'ambiente per offrire alle persone la possibilità di vivere in armonia con il territorio".

L'azienda ha elaborato anche la propria specifica mission aziendale. Per Contarina la mission è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini e dei soci, ovvero i Comuni del Consiglio di Bacino Priula, di operare ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- **raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse**
- **gestione impianti e bonifiche**
- **educazione ambientale nelle scuole**
- **informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale**
- **servizi cimiteriali integrati**
- **servizi di cremazione**
- **servizi di manutenzione del verde pubblico**
- **consulenze e progetti innovativi.**

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi di Gestione dei Rifiuti” erogati da Contarina SpA nel territorio del Consiglio di Bacino Priula ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di Contarina SpA nei confronti dei propri utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest’ultimo disciplina i rapporti fra Consiglio di Bacino Priula e Contarina SpA per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti. In virtù di tale contratto, Contarina SpA provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi allo svolgimento del servizio pubblico di gestione dei rifiuti, pertanto a Contarina SpA vengono riconosciute importanti funzioni come lo sviluppo autonomo di relazioni con enti ed organizzazioni territoriali, la gestione del rapporto con l’utenza fruitrice dei servizi.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Contarina SpA e gli utenti, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo e certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta per Contarina SpA la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Contarina SpA e gli utenti.

Contarina SpA, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto ove diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell’utente. Contarina SpA non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa.

2.1. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente “Carta della qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti” erogati da Contarina SpA sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra Contarina SpA ed il Consiglio di Bacino Priula, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

2.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Con la redazione di questa Carta, Contarina SpA intende favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le varie disposizioni normative in materia tra le quali:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 46 l Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Contarina SpA si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2. CONTINUITÀ

Contarina SpA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

3.3. CORTESIA E ONESTÀ

Contarina SpA si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Contarina SpA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.5. INFORMAZIONE

Contarina SpA assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli, proprio sito internet e gli EcoSportelli dislocati sul territorio, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione, all'occorrenza anche tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche specifiche. Se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

3.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

Contarina SpA garantisce agli utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

3.7. QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA

Nell'espletamento delle proprie attività Contarina SpA garantisce l'attuazione di un sistema di gestione integrato per

- la **Qualità**, certificato ai sensi della norma ISO 9001 che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) degli utenti,
- la **Salute e Sicurezza** sul luogo di lavoro, certificato ai sensi della norma BS OHSAS 18001 che garantisca un miglioramento continuo della sicurezza e salute sul lavoro,

- **l'Ambiente**, certificato ai sensi della norma ISO 14001 che assicuri la gestione delle proprie responsabilità ambientali in modo sistematico per garantirne la sostenibilità.

Ad ulteriore garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Contarina SpA ha adottato un modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", sostanzialmente integrato all'interno del sistema di gestione qualità sicurezza e ambiente, che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D. Lgs. 231 medesimo. Il Codice Etico si può scaricare dal sito www.contarina.it.

3.8. PRIVACY

Contarina SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Contarina SpA consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

3.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Contarina SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato agli utenti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio.

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che Contarina SpA garantisce ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue sono indicati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

4. IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL CONSIGLIO DI BACINO PRIULA

4.1. IL TERRITORIO SERVITO

Contarina gestisce in maniera efficace, vantaggiosa ed ecosostenibile l'intero ciclo dei rifiuti urbani nei 50 Comuni associati al Consiglio di Bacino Priula. Il territorio in cui l'azienda opera si estende su una superficie di circa 1.300 Km² e circa 554.000 abitanti su 50 Comuni.

Il raggio di azione di Contarina è molto esteso e allo stesso tempo complesso, in quanto fornisce un servizio puntuale ed adeguato in un territorio caratterizzato da piccole città, aree industriali e artigianali, grandi centri urbani e località storiche.



Nel territorio sono state individuate e classificate diverse zone di intervento, che necessitano di servizi specifici:

- **zone a servizio standard**, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini, utenze non complesse con spazi di proprietà interni ed esterni per l'esposizione dei contenitori;
- **zone urbanisticamente complesse e centri storici** con un tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse con spazi di proprietà ridotti o assenti per l'esposizione dei contenitori;
- **zone a bassa densità abitativa**, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi coincidente generalmente con zone montane, dove le abitazioni sono a carattere stagionale.

La modalità di esecuzione dei servizi nelle zone a servizio standard prevede la raccolta delle cinque principali tipologie di rifiuto a seconda del calendario predisposto da Contarina e inviato alle utenze ogni anno a dicembre.

La modalità dei servizi in zone urbanisticamente complesse e nei centri storici prevede l'intensificazione delle frequenze di raccolta, gli orari possono subire variazioni, così come l'impiego di mezzi ed attrezzature.

Per le zone a bassa densità urbanistica le modalità del servizio vengono corrisposte secondo un calendario specifico delle raccolte con frequenze ridotte, considerando la stagionalità dell'uso delle abitazioni, il numero di utenze da servire e la percorribilità delle strade in particolari periodi dell'anno.

4.2. IL SISTEMA DI RACCOLTA

Il Modello Contarina si basa su un sistema di raccolta porta a porta con tariffa puntuale che prevede il prelievo a domicilio delle principali tipologie di rifiuto urbano:

	SECCO NON RICICLABILE
	CARTA E CARTONE
	IMBALLAGGI IN MATERIALI MISTI (vetro, plastica, lattine)
	UMIDO
	VEGETALE

Contarina fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.

La tariffa puntuale, altro principio fondamentale e conseguente al porta a porta, viene commisurata all'effettiva produzione di rifiuti, secondo il principio europeo "paga quanto produci". Attraverso la lettura di un dispositivo elettromagnetico applicato al contenitore del secco non riciclabile, definito transponder, viene registrato il numero esatto di svuotamenti annui effettuati da ogni utenza. Il dato viene segnalato nella fattura a conguaglio.



4.3. IL SERVIZIO DI RAPPORTO CON L'UTENZA

In relazione alle esigenze di comunicazione, informazione e rapporto con il territorio, Contarina gestisce l'insieme delle strutture che curano le relazioni con l'utenza.

4.3.1 EcoSportelli

Gli EcoSportelli e i nuovi Punti Contarina sono uffici, punti di incontro tra azienda e cittadini, dove è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ricevere i sacchetti adeguati alla raccolta, ritirare i contenitori o sostituirli.

Costituiscono il servizio di front office, condotto presso locali gestiti da Contarina e dislocati sul territorio del Consiglio di Bacino Priula. Le giornate e gli orari di apertura degli EcoSportelli, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell'EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.



L'attuale organizzazione delle giornate di apertura degli EcoSportelli è caratterizzata dalla complementarietà degli orari di apertura rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità agli utenti, che possono accedere a qualsiasi EcoSportello presente nel territorio del Consiglio di Bacino Priula. Il Consiglio di Bacino Priula prevede un numero di moduli di apertura per EcoSportello, mattutini o pomeridiani, definiti in base alle fasce di popolazione residente.

Le principali attività assicurate dagli addetti dell'ufficio Rete Clienti derivanti dallo sportello multicanale (EcoSportello/Punto Contarina, sportello on-line, sportello telefonico, ecc.) sono:

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- Distribuzione di contenitori e sacchetti;
- Attività di informazione ambientale;
- Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell'utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);
- Gestione pratiche di revisione fattura;
- Gestione delle segnalazioni di disservizio;
- Gestione segnalazioni difformità;
- Verifica delle pratiche raccolte e registrazione telematica dei dati;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza;
- Attivazione, cessazione, modifica di servizi integrativi o aggiuntivi per le utenze;
- Gestione delle segnalazioni di abbandoni;
- Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire;
- Gestione fatturazione di alcuni servizi.

Gli indirizzi e orari di apertura degli EcoSportelli sono pubblicati anche sul sito ww.contarina.it.



4.3.2 Call center

Contarina ha predisposto un servizio di contact center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza. Il numero del call center (chiamata gratuita da telefonia fissa e a pagamento dai telefoni cellulari) e gli orari di funzionamento sono comunicati attraverso l'EcoCalendario, la modulistica a disposizione degli utenti, il sito web e l'app.

Per l'erogazione del servizio Contarina si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, in grado di soddisfare la maggior parte delle richieste telefoniche. Oltre a gestire le telefonate, l'addetto al call center provvede a:

- inoltrare le chiamate dirette all'ufficio di competenza;
- trasmettere a personale specifico le richieste degli utenti che non siano risolvibili telefonicamente;
- gestire le segnalazioni di disservizio;
- gestire le prenotazioni per il servizio di consegna a domicilio dei sacchetti;
- gestire le prenotazioni degli appuntamenti dei Punti Contarina.

4.4. I SERVIZI DI BASE

Negli anni Contarina si è strutturata in modo opportuno per garantire ai propri utenti una vasta gamma di servizi di base e servizi a misura.

I servizi di base sono rivolti alla generalità delle utenze, domestiche e non domestiche, e si suddividono in:

- **servizi di base standard**, garantiscono la gestione integrata dei rifiuti comprendente tutti i servizi di raccolta "porta a porta", compresi quelli rivolti ai mercati rionali, alle manifestazioni ed eventi temporanei e alle utenze non domestiche; prevedono inoltre la gestione degli EcoCentri, la gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti, la gestione dei rapporti con l'utenza, l'applicazione e riscossione della tariffa di Bacino;



- **servizi di base aggiuntivi**, costituiscono l'intensificazione di frequenza del servizio di raccolta, svuotamento dei cestini stradali e mantenimento del decoro in zone urbanisticamente complesse come i centri storici;



- **servizi di base di supporto**, vengono eseguiti con mezzi e attrezzature particolari costantemente presidiate da personale addetto. Questa tipologia di servizio viene resa per zone urbanisticamente complesse come i centri storici.



Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di soluzioni e dispositivi tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta "porta a porta" e ridurre i tempi di esecuzione.

4.4.1 Secco residuo



Il rifiuto secco residuo è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco residuo:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente)
- 1000 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente)

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- “sacchetti-contenitore” dotati di transponder adesivo, conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Consiglio di Bacino Priula e Contarina come segue:

STANDARD SACCHETTI-CONTENITORI CON TRANSPONDER PER RIFIUTO SECCO – UTENZE DOMESTICHE	
	volume 60 litri circa
Fornitura complessiva per ogni utenza	100 pezzi

Per le utenze non domestiche la quantità di “sacchetti-contenitore” con transponder fornita è parametrata al volume del contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.

L’utente deve conferire il rifiuto secco all’interno dei contenitori forniti, utilizzando esclusivamente sacchetti trasparenti.

La quantità di sacchetti fornita annualmente è stabilita in accordo con il Consiglio di Bacino Priula secondo i seguenti standard definiti come da Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti:

STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE		
	volume 60 l. ca	volume 110 l. ca
Fornitura complessiva per ogni utenza	100 pezzi	50 pezzi

STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE		
	volume 60 l. ca	volume 110 l. ca
Fornitura per contenitore da 30L	50 pezzi	-
Fornitura per contenitore da 120L	50 pezzi	25 pezzi
Fornitura per contenitore da 240L	100 pezzi	50 pezzi
Fornitura per contenitore da 360L	150 pezzi	75 pezzi

STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE SERVIZIO DEDICATO		
	volume 60 l. ca	volume 110 l. ca

Fornitura per contenitore da 660L	150 pezzi	75 pezzi
Fornitura per contenitore da 1000L	175 pezzi	100 pezzi
Fornitura per contenitore da 1700L	325 pezzi	175 pezzi
Volume oltre i 1700L	In proporzione al contenitore da litri 1700 con un massimo di 1000	In proporzione al contenitore da litri 1700 con un massimo di 500

La quantità dei sacchetti consegnati all'utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento deve essere congruo rispetto al numero di svuotamenti del contenitore in dotazione. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero degli svuotamenti registrati, Contarina può rifornire i sacchetti all'utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l'anno in corso. La fornitura di sacchetti oltre lo standard è a pagamento. La fornitura di sacchetti all'utenza è in ogni caso condizionata alla regolarità dei pagamenti al Gestore.

I sacchetti si possono ritirare presso gli EcoSportelli, Punti Contarina o presso gli appositi distributori accessibili 24h su 24h; inoltre è possibile richiedere un servizio di consegna a domicilio della fornitura annuale completa. La fornitura annua standard è compresa in tariffa, mentre il servizio di consegna a domicilio è a pagamento.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di bacino Priula.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario, nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona standard, frequenza quindicinale (il Gestore si riserva di valutare le richieste di intensificazione delle frequenze per utenze con dimostrabili esigenze particolari);
- zona a bassa densità abitativa, raccolta definita in base a calendario da aprile a settembre, mentre da ottobre a marzo la raccolta viene effettuata su chiamata;
- zona urbanisticamente complessa, frequenza settimanale;
- centro storico, frequenza bisettimanale.

4.4.2 Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 7 litri (sottolavello da non usare per l'esposizione)
- 25 litri (contenitore con manico)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)



Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze domestiche con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori rigidi e la loro esposizione, possono essere consegnati “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop.

Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Consiglio di Bacino Priula e Contarina come segue:

STANDARD SACCHETTI-CONTENITORI IN CARTA PER RIFIUTO UMIDO UTENZE DOMESTICHE	
	volume 12 litri circa
Fornitura complessiva per ogni utenza	100 pezzi

L'utente deve conferire il rifiuto umido all'interno dei contenitori in dotazione, utilizzando esclusivamente sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile forniti da Contarina.

A ciascuna utenza viene inoltre fornito un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l'aerazione, denominato “sottolavello aerato”, per l'utilizzo interno.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza è stabilita in accordo con il Consiglio di Bacino secondo i seguenti standard:

STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE	
	volume 7 l. ca
Fornitura complessiva per ogni utenza	300 pezzi

STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE			
	volume 7 l. ca	volume 40 l. ca	fodere
Fornitura per contenitore da 25 litri	200 pezzi	75 pezzi	-
Fornitura per contenitore da 120 litri	400 pezzi	200 pezzi	Fodere da 120lt 100 pezzi
Fornitura per contenitore da 240 litri	600 pezzi	400 pezzi	Fodere da 240lt 100 pezzi

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario, nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona standard, frequenza bisettimanale;
- zona a bassa densità abitativa, raccolta definita in base a calendario da aprile a settembre, mentre da ottobre a marzo la raccolta viene effettuata su chiamata;
- zona urbanisticamente complessa e centro storico, frequenza trisettimanale.



4.4.3 Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellullosici o a prevalente composizione cellulossica.

Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato) o multipli
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi. Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti-contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Consiglio di Bacino Priula e Contarina come segue:

STANDARD SACCHETTI-CONTENITORI IN CARTA PER RIFIUTO CARTA UTENZE DOMESTICHE	
	volume 40 litri circa
Fornitura complessiva per ogni utenza	100 pezzi

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario, nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona standard, frequenza quindicinale;
- zona a bassa densità abitativa, raccolta definita in base a calendario da aprile a settembre, mentre da ottobre a marzo la raccolta viene effettuata su chiamata;
- zona urbanisticamente complessa, frequenza settimanale; centro storico, frequenza bisettimanale.



4.4.4 Imballaggi in materiali misti (vetro-plastica-lattine)

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in vetro, plastica, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato) o multipli
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- "sacchetti-contenitore" conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi. Per le utenze non domestiche non sono previsti i "sacchetti-contenitore".

Il volume e il numero dei "sacchetti-contenitore" forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Consiglio di Bacino Priula e Contarina come segue:

STANDARD SACCHETTI-CONTENITORI CON COULISSE PER RIFIUTO VPL UTENZE DOMESTICHE	
	volume 30 litri circa
Fornitura complessiva per ogni utenza	100 pezzi

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario, nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona standard, frequenza settimanale;
- zona a bassa densità abitativa, raccolta definita in base a calendario da aprile a settembre, mentre da ottobre a marzo la raccolta viene effettuata su chiamata;
- zona urbanisticamente complessa, frequenza bisettimanale;
- centro storico, frequenza trisettimanale.



4.4.5 Vegetale

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario, nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

La frequenza è settimanale da aprile a dicembre, mentre da gennaio a marzo la

frequenza è quindicinale.



4.4.6 Olio alimentare

Il servizio consiste nella raccolta di rifiuto costituito da olio vegetale presso gli EcoCentri tramite appositi contenitori distribuiti alle utenze domestiche. Ogni utenza domestica può ritirare gratuitamente, presso gli EcoSportelli, il nuovo contenitore da 3 litri per la raccolta dell'olio, dotato di un transponder che lo associa in maniera univoca all'utenza. Quando è pieno, il contenitore si può svuotare all'EcoCentro in apposite cisterne in grado di misurare la quantità di olio versato e di riconoscere l'utenza attraverso la lettura del transponder.



La raccolta può essere attivata anche presso le utenze non domestiche che ne facciano richiesta. Il servizio viene svolto con la modalità "a chiamata" presso il domicilio del richiedente e tramite svuotamento degli appositi contenitori distribuiti da Contarina dotati di matricola e transponder.

Contarina comprende tra i propri servizi di base anche:

4.4.7 La raccolta degli indumenti usati



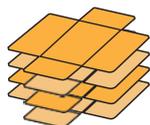
Il servizio consiste nella raccolta di rifiuti urbani costituiti da indumenti usati quali: capi di abbigliamento, scarpe, borse, cinture, biancheria per la casa, ecc., prodotti da utenze domestiche. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di Bacino per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La raccolta viene svolta mediante lo svuotamento di appositi contenitori posti all'interno degli EcoCentri ed eventualmente presso altri siti opportunamente individuati in accordo con i Comuni, per fornire una capillare distribuzione sul territorio ed evitare nel contempo situazioni di abbandono e di degrado.

Il servizio viene effettuato tutto l'anno, sulla base di un calendario redatto annualmente in funzione del numero di contenitori, delle quantità raccolte e della stagionalità.

È previsto un costante monitoraggio del grado di riempimento dei contenitori per garantire la possibilità di conferimento da parte dell'utenza e tempestivi interventi nelle aree adibite alla raccolta, per assicurare l'indispensabile livello di igienicità e decoro.

4.4.8 La raccolta manuale degli imballaggi in carta e cartone



Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone assimilato al rifiuto urbano e proveniente dalle utenze non domestiche. Il servizio, del tipo denominato "porta a porta", consiste nell'esecuzione delle operazioni di asporto degli imballaggi in carta e cartone. Di regola il singolo conferimento non dovrà superare i 2 mc ed eventuali conferimenti superiori dovranno essere preventivamente concordati con il Gestore; nei centri storici il limite del singolo conferimento, compreso tra 0,5 e 2 mc, è stabilito dal Gestore tenuto conto delle locali esigenze di servizio. La raccolta viene effettuata in proprietà privata o, in subordine, presso punti individuati dal Gestore previa intesa con l'utente.

Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere esposto negli orari indicati in un luogo accessibile, sfuso, piegato e possibilmente al riparo dalla pioggia.

Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Consiglio di Bacino Priula, tutto l'anno di norma con frequenza settimanale. Le cadenze di raccolta vengono definite in accordo con il Consiglio di Bacino Priula, e sono puntualmente comunicate alle utenze aderenti al servizio.



4.4.9 La raccolta e trasporto di rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da: farmaci e medicinali scaduti, pile e batterie (pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche). I contenitori attualmente in uso per la raccolta delle pile usate sono costituiti da contenitori cilindrici in plastica trasparente. Quelli per la raccolta dei farmaci sono invece costituiti da contenitori appositi di metallo, preferibilmente di colore bianco con sistema di sicurezza per l'introduzione del rifiuto a basculante, muniti di chiusura a chiave triangolare e di un sistema di alloggiamento interno per sacchi in polietilene di spessore elevato, a prova di taglio.

Entrambi i contenitori sono muniti di adesivi che indicano le frazioni di rifiuto cui sono destinati.

Il servizio viene svolto tutto l'anno, di norma ogni tre settimane con calendario concordato con il Consiglio di Bacino Priula.

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali durante gli orari di apertura degli esercizi.



4.4.10 Il servizio di spazzamento

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

Contarina definisce in accordo con il Consiglio di Bacino Priula e con i singoli Comuni il calendario e i percorsi degli interventi.

I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata.

È garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato pari a 45 metri lineari annui per abitante.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore servente.

Ai fini dell'efficientazione del servizio per particolari percorsi, in accordo con i Comuni il servizio standard può essere sostituito da un servizio con mini spazzatrice.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

4.4.11 Il servizio di netturbino di quartiere

Il servizio di pulizia del territorio denominato Netturbino di Quartiere, di seguito NdQ, consiste nella raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc per singolo punto di abbandono su strade pubbliche e/o ad uso pubblico dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula, ad eccezione delle zone identificate come "centro storico".

Le tipologie di rifiuto raccolte nell'esecuzione del servizio NdQ rientrano esclusivamente nelle categorie dei rifiuti urbani, corrispondenti alle tipologie



raccolte nel sistema porta a porta e alle tipologie conferibili presso gli EcoCentri, con esclusione dei rifiuti pericolosi.

Il servizio NdQ è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali, in accordo con il Consiglio di Bacino Priula, vengono individuate le seguenti possibili frequenze di passaggio:

- da settimanale a bimestrale per la viabilità ordinaria, in base ad un'analisi storica degli abbandoni;
- semestrale per le strade della grande viabilità, ovvero arterie stradali ad alto scorrimento, dove è richiesto l'allestimento di un cantiere mobile stradale definito dalla norma vigente.

Contarina garantisce l'esecuzione di interventi di raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc in punti specifici del territorio sulla base di specifiche richieste provenienti dai Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula per le segnalazioni pervenute da parte del Consiglio di Bacino Priula e/o dei Comuni entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l'esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.

Non deve essere eseguito il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati e/o depositati in prossimità di contenitori esposti per il conferimento al servizio di raccolta porta a porta, poiché costituisce fattispecie considerata come difformità nei conferimenti la cui gestione è descritta nel Regolamento di Bacino.

Il servizio NdQ prevede che ogni Comune abbia a disposizione uno o più turni di pulizia da 4 ore alla settimana denominati "moduli". Un "modulo" NdQ è svolto da un operatore normodotato più un operatore svantaggiato. Il numero dei "moduli" a disposizione di ogni Comune viene stabilito in base al numero di abitanti rispetto alle fasce di popolazione, e quantificato come indicato nella seguente tabella:

COMUNE	MODULI TOTALI NDQ ASSEGNATI	COMUNE	MODULI TOTALI NDQ ASSEGNATI
Castelcucco	1	Carbonera	3
Cavaso del Tomba	1	Casale sul Sile	3
Monfumo	1	Casier	3
Paderno del Grappa	1	Istrana	3
Possagno	1	Loria	3
Zenson di Piave	1	Maserada sul Piave	3
Altivole	2	Ponzano Veneto	3
Arcade	2	Quinto di Treviso	3
Borso del Grappa	2	Resana	3
Breda di Piave	2	Riese Pio X	3
Caerano di San Marco	2	San Biagio di Callalta	3
Castello di Godego	2	Silea	3
Crespano del Grappa	2	Spresiano	3
Crocetta del Montello	2	Susegana	3
Cornuda	2	Trevignano	3
Fonte	2	Volpago del Montello	3
Giavera del Montello	2	Zero Branco	3
Maser	2	Preganziol	4
Monastier di Treviso	2	Roncade	4
Morgano	2	Vedelago	4
Nervesa della Battaglia	2	Villorba	4
Pederobba	2	Paese	5
Povegliano	2	Montebelluna	7

San Zenone degli Ezzelini	2	Castelfranco Veneto	7
Asolo	3	Treviso	17

Contarina, in accordo con Consiglio di Bacino Priula e Comuni, rispetto ai moduli spettanti ad ogni Comune, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.



4.4.12 Il servizio di svuotamento dei cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto.

Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio.

In linea generale i cestini sono visitati e svuotati almeno settimanalmente, nelle piazze principali con frequenza massima bisettimanale e nei "Centri Storici" con frequenza massima trisettimanale.



4.4.13 Il servizio di pulizia del territorio e mantenimento del centro storico

Il servizio di Mantenimento e decoro del Centro Storico, di seguito denominato MDSCS, consiste nella raccolta dei rifiuti, anche di piccole dimensioni, giacenti su strade e aree pubbliche tramite spazzamento manuale, nel monitoraggio e nella pulizia delle strade e delle aree del "Centro Storico". Il servizio integra quello di spazzamento meccanizzato, di svuotamento cestini e il servizio di pulizia del territorio (NdQ).

Contarina garantisce il servizio su suolo pubblico e/o ad uso pubblico nelle zone identificate come centro storico.

Per i Comuni con "Centro Storico", Contarina concorda l'esecuzione del servizio in questione sulla base del programma di pulizia richiesto dal Comune mediante l'organizzazione del personale in base al numero dei moduli MDSCS che il Comune, in accordo con Contarina, decide di dedicare al servizio stesso. Il modulo MDSCS consiste in un turno di 6 ore eseguito da un operatore con automezzo.

Per ogni operatore adibito al servizio il Consiglio di Bacino Priula e/o il Comune concorda con Contarina il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia.

Gli operatori adibiti a questo servizio possono essere impiegati anche a supporto del servizio di spazzamento meccanizzato quando eseguito nelle aree di competenza.



4.4.14 Il servizio di gestione dei rifiuti a pesatura presso utenze non domestiche

Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche con un'elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto assimilato agli urbani, laddove non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori standard.

Il servizio prevede la raccolta delle principali tipologie di rifiuto con contenitori di volumetria superiore a 1.000 litri direttamente presso l'utenza con pesatura del rifiuto conferito. Il servizio è riservato alle utenze non domestiche con quantità di rifiuti prodotti che comportino la richiesta di almeno 12 svuotamenti all'anno del contenitore in dotazione. Il servizio è denominato "a chiamata" in quanto lo svuotamento viene effettuato su specifica richiesta, inviata dall'utente, a mezzo di apposito modello.

Il servizio prevede lo svuotamento dei contenitori entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta, che va inviata entro le ore 13.00 dal lunedì al venerdì,

esclusi i giorni festivi. Le tempistiche per l'esecuzione del servizio comprendono tutti i giorni feriali, con esclusione di sabato, domenica e degli eventuali giorni festivi infrasettimanali.



4.4.15 Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate. Il servizio è svolto presso i mercati periodici che si svolgono nel territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula sulla base di elenchi forniti dai Comuni stessi. All'inizio del mercato un operatore provvede alla distribuzione dei contenitori per il rifiuto umido e dei sacchi per la raccolta differenziata agli esercenti presenti. Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta, il trasporto e l'avvio allo smaltimento e/o recupero.

Il servizio mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali.

Il servizio prevede la pulizia dell'area di competenza a chiusura del mercato.



4.4.16 Il servizio presso i depuratori

Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai depuratori per acque reflue urbane consiste nello svuotamento dei contenitori destinati alla raccolta del vaglio, rifiuto assimilato ai rifiuti urbani da disposizione del Regolamento di Bacino. Il vaglio è costituito dal materiale trattenuto dalle griglie meccaniche installate in testa agli impianti di depurazione delle acque reflue urbane.

Contarina provvede all'esecuzione del servizio presso le utenze costituite da depuratori dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula. Il servizio prevede la fornitura di cassonetti in metallo zincato con coperchio in materiale plastico nelle volumetrie da 660 a 1000 litri, in quantità adeguate alla produzione di rifiuto. I contenitori sono dotati di griglie interne metalliche forate che permettono lo sgocciolamento del rifiuto contenuto. Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio).

La frequenza del servizio è generalmente quindicinale, salvo i casi di depuratori che a causa dell'elevata produzione di rifiuto richiedano passaggi settimanali.



4.4.17 Il servizio presso gli EcoCentri

Il servizio EcoCentri è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento della raccolta porta a porta.

Gli EcoCentri sono definiti, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e smaltimento. Operano sulla base di quanto disposto nell'autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

La dislocazione degli EcoCentri, giornate e orari di apertura, nuove realizzazioni, ristrutturazioni o ampliamenti di strutture esistenti, così come le dismissioni di strutture obsolete o inadeguate sul territorio del Consiglio di Bacino Priula, sono oggetto di un programma di razionalizzazione e ristrutturazione concordato tra Consiglio di Bacino Priula e Contarina.

Lo standard definito dal Consiglio di Bacino Priula prevede per ogni EcoCentro moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti. Le giornate e gli orari di apertura attuali degli EcoCentri, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell'EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

L'attuale organizzazione degli orari di apertura degli EcoCentri è caratterizzata dalla loro complementarietà rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità da parte degli utenti anche grazie l'apertura di tutti gli

EcoCentri per l'intera giornata del sabato. Inoltre, gli utenti possono accedere a qualsiasi EcoCentro presente sul territorio del Consiglio di Bacino Priula. Sono previsti 4 moduli di apertura per EcoCentro nei Comuni fino a 30.000 abitanti ovvero con presenza di più EcoCentri per Comune; per i Comuni con popolazione superiore ai 30.000 abitanti - ove sia presente un unico EcoCentro - sono previsti 10 moduli.

Presso gli EcoCentri sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuto:

- vegetale;
- legno;
- metallo in genere;
- imballaggi in plastica;
- oggetti in plastica rigida;
- cartone;
- ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- pile alcaline;
- neon e lampade a scarica;
- farmaci scaduti;
- pneumatici;
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- inerti;
- accumulatori al piombo;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.);
- indumenti usati;
- stoviglie in plastica usa e getta.

Le tipologie di rifiuto sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze operative, di differenziazione o in base a modifiche normative o autorizzative degli EcoCentri.

Modalità di conferimento dei rifiuti all'EcoCentro

Tutte le utenze domestiche possono accedere all'EcoCentro. Altre utenze possono accedere solo con specifica autorizzazione rilasciata da Contarina presso gli EcoSportelli, dove sono indicate tipologie e quantità di rifiuto che si possono portare all'EcoCentro, secondo le regole definite nel vigente Regolamento di Bacino per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Per garantire l'accesso a tutti coloro che ne hanno necessità, per ogni giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero: per le utenze domestiche è pari a 1 mc per tipologia di materiale conferito (2 pezzi per gli ingombranti).

I limiti quantitativi di conferimento per le altre utenze sono definiti nell'autorizzazione nominativa, con un limite di 3 mc mensili per tipologia di rifiuto.

La dislocazione degli EcoCentri sul territorio è definita in accordo con il Consiglio di Bacino Priula.

Gli indirizzi, le giornate e gli orari di apertura degli EcoCentri sono pubblicati sull'EcoCalendario distribuito capillarmente alle utenze e disponibili sul sito www.contarina.it e nell'app di Contarina.

Gli EcoCentri sono presidiati da un servizio di guardiania, composto da un minimo di 2 addetti, che assicura:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;

- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento di Bacino per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Gli EcoCentri sono organizzati in maniera da garantire la massima fruibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti.



4.4.18 Il servizio di pulizia delle caditoie

Il servizio consiste nella pulizia di caditoie e griglie stradali destinate allo scarico delle acque meteoriche, dislocate in strade e aree pubbliche sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula. Il servizio viene svolto mediante autobotte attrezzata per il lavaggio dei pozzetti e l'aspirazione del materiale di risulta, avviato poi a smaltimento.

Lo standard annuale di servizio fissato per ogni Comune prevede la pulizia di 0,1 caditoie per abitante per anno. La pulizia delle griglie stradali rientra nel conteggio del numero di caditoie spettanti, facendo però equivalere ogni metro lineare di griglia a n.1 caditoia.

La programmazione del servizio è predisposta da Contarina in collaborazione con ogni Comune aderente al Consiglio di Bacino Priula individuando, in ordine di priorità, l'elenco delle caditoie o delle vie sulle quali eseguire la pulizia.



4.4.19 Il servizio di raccolta differenziata presso i cimiteri

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti urbani, rifiuto secco non riciclabile e vegetale, prodotti dai cimiteri. Contarina provvede all'esecuzione del servizio presso tutti i cimiteri dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula. Il servizio prevede la fornitura di contenitori appositi, muniti di adesivi informativi che agevolano l'utente nella raccolta differenziata dei rifiuti.

La dotazione minima di contenitori è costituita da un kit composto da 1 contenitore da 120 litri per il rifiuto secco non riciclabile e da 2 contenitori da 360 litri per il rifiuto vegetale. Ogni cimitero è fornito di un numero adeguato di kit. Il numero delle dotazioni viene stabilito di concerto con i Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula in funzione delle dimensioni del cimitero e del numero dei punti di conferimento interni necessari.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio).

I contenitori del secco non riciclabile e i contenitori del vegetale vengono svuotati con frequenza di norma settimanale. Il calendario annuale di raccolta viene definito in accordo tra Consiglio di Bacino Priula e Contarina.

Nel servizio è già prevista una intensificazione delle frequenze di raccolta a ridosso della festività di Ognissanti.

4.4.20 Il servizio Eventi EcoSostenibili

Il servizio è finalizzato alla raccolta, al trasporto e smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti (es. circo), denominati EcoEventi, che si svolgono sul territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula. In base alla potenzialità di produzione di rifiuti gli EcoEventi sono classificati in:

- EcoEvento MINOR
- EcoEvento MAIOR



All'interno di queste due tipologie sono stati predisposti sistemi di raccolta dei rifiuti personalizzati in base alla tipologia di stoviglie utilizzate. In fase di attivazione, gli addetti di Contarina definiscono con gli organizzatori le frequenze di svuotamento dei contenitori per le varie tipologie di rifiuto, che

costituiscono ordini di intervento da eseguire. Contarina offre anche servizi di pulizia delle aree interessate, con servizi a misura di spazzamento e pulizia del territorio.

Sono inoltre disponibili ulteriori servizi (es: fornitura di stoviglie compostabili) che vengono contabilizzati e fatturati separatamente sulla base dei prezzi indicati nel Prezzario dei servizi a misura.



4.4.21 Il servizio Famiglia EcoSostenibile

Contarina ha avviato alcune misure, approvate dall'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino Priula, per dare una risposta concreta alle particolari esigenze delle famiglie con bambini o persone in situazioni di disagio, aiutandole nella gestione dei rifiuti costituiti da pannoloni per situazioni di disagio e pannolini per bambini. Di seguito le iniziative attivate:



- Tariffa specifica per lo smaltimento di pannoloni
Tutte le famiglie con persone in situazioni di disagio che usano pannoloni per incontinenti (o altri tipi di materiale sanitario come sacche per dializzati e stomatizzati, cateteri, ecc.) hanno diritto ad una tariffa specifica per il conferimento di questo tipo di rifiuti. Per ottenerla va presentata la richiesta presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune. A chi ne ha diritto, viene consegnato presso l'EcoSportello un contenitore del Secco non riciclabile specifico, dove gettare esclusivamente i rifiuti derivanti dal disagio sanitario.
- Pannolini lavabili
Le famiglie con bambini da 0 a 2 anni e 6 mesi, che hanno acquistato un kit di pannolini lavabili presso farmacie o altri esercizi commerciali, possono richiedere un rimborso del 50% per la spesa effettuata. Il contributo viene concesso per un costo minimo sostenuto di 100 euro fino a un massimo di 400 euro. Per ricevere il rimborso è necessario presentare la ricevuta di pagamento che deve specificare il prodotto acquistato, in caso contrario la stessa dovrà essere integrata con una dichiarazione del negoziante che attesti la vendita dei pannolini.
- Tariffa specifica per lo smaltimento dei pannolini
Le famiglie che hanno bambini da 0 a 2 anni e 6 mesi hanno diritto ad un contenitore del Secco non riciclabile specifico per gettare esclusivamente i pannolini. Il contenitore si ritira presso l'EcoSportello e viene applicata una tariffa specifica per il servizio.

Per accedere ad una di queste misure, l'utente deve possedere i seguenti requisiti:

- essere residenti nei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula
- aver attivato il contratto di gestione dei rifiuti
- essere in regola con i pagamenti della tariffa rifiuti
- aver ritirato i contenitori per la raccolta differenziata.

4.4.22 Il servizio riscossione della tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani

Contarina provvede alla riscossione della tariffa approvata dal Consiglio di Bacino Priula per il servizio di gestione dei rifiuti urbani tramite emissione di fatture alle utenze. In accordo al sistema di tariffazione puntuale e allo scopo di garantire la totale copertura dei costi del servizio, in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità, Contarina considera come periodo di fatturazione l'anno solare, suddividendolo in due semestri (gennaio – giugno, luglio – dicembre). Durante ciascun periodo Contarina provvede ad emettere massivamente le fatture a tutte le utenze. La singola fattura prevede il conguaglio del semestre precedente e l'acconto per il semestre in corso. Il sistema informativo di Contarina, inteso come risorse hardware e software, consente l'elaborazione delle fatture da emettere tramite l'adozione di procedure informatiche automatizzate.

4.5. I CONTENITORI PER LA RACCOLTA

Anche le tipologie di contenitori si differenziano a seconda che siano utilizzate da utenze situate in zone a servizio standard, urbanisticamente complesse o a bassa densità abitativa.

Contarina fornisce contenitori di colore diverso in base alla tipologia di rifiuto a cui sono destinati. Il layout grafico riporta l'indicazione della frazione di rifiuto da raccogliere e sono adesivati ai lati con bande catarifrangenti, così da risultare ben visibili, il tutto in conformità alle normative vigenti.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna a numerazione univoca e un transponder che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione mediante dispositivi di lettura in uso ad ogni operatore.

I contenitori per la raccolta in zone standard hanno una volumetria corrispondente a 120 litri per tutte le tipologie di rifiuto, tranne l'umido.

Nelle zone urbanisticamente complesse, in cui vi sia una mancanza di spazio, viene valutata la consegna di contenitori di dimensioni inferiori (30 litri) oppure di sacchetti dotati di apposito transponder, forniti esclusivamente alle utenze che usufruiscono dei servizi di raccolta EcoBus o EcoStop.

Nei centri storici i contenitori assegnati sono quelli previsti per le zone urbanisticamente complesse, ma differiscono da questi per l'aspetto grafico, in quanto solamente il coperchio è colorato e non tutto il fusto. Questa scelta rende i contenitori meno impattanti a livello visivo, non disturbando quindi la bellezza del centro storico in cui sono inseriti.



I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fino sono consegnati in comodato d'uso gratuito a tutte le utenze del territorio e devono essere tenuti secondo le regole del "buon padre di famiglia". Non devono essere manomessi, imbrattati, modificati negli allestimenti o rimuovendo adesivi applicati da Contarina.

I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fino a 120 litri di volume (fino a 240 litri per i soli contenitori per il rifiuto vegetale) sono consegnati presso gli EcoSportelli. Previa richiesta dell'utente, possono essere consegnati anche a domicilio con servizio a pagamento.

I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti con volume superiore ai 120 litri sono consegnati direttamente presso le utenze.

Le volumetrie dei contenitori a disposizione delle utenze sono stabilite dal Regolamento di Bacino.

4.6. I SERVIZI AGGIUNTIVI

A fianco dei servizi base di raccolta porta a porta, per le zone urbanisticamente complesse come i centri storici, Contarina ha sviluppato nuovi servizi a disposizione degli utenti, due automezzi itineranti EcoBus ed EcoStop che integrano la raccolta porta a porta standard.

Questi servizi sono attivati a fronte di specifici parametri urbanistico-architettonici per le utenze delle zone Centro Storico e Fuori Mura del Comune di Treviso.

4.6.1 EcoStop



Questo servizio viene svolto da automezzi a doppia vasca dotati di sistema di compattazione che sostano in zone ed orari prestabiliti, per un periodo di tempo proporzionale al numero di utenze da servire. L'operatore, costantemente presente, fornisce alle utenze tutte le indicazioni per il corretto conferimento dei rifiuti, provvede a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder del contenitore e/o sacco e verifica la conformità del rifiuto.

Il piano tecnico EcoBus per il Comune di Treviso attualmente prevede 6 linee per un totale di 24 fermate con soste da 30 minuti ciascuna.

4.6.2 EcoStop



L'EcoStop è costituito da un cassone scarrabile, suddiviso in quattro scomparti, che può raccogliere distintamente quattro tipologie di rifiuto: VPL, umido, carta e secco. Il servizio viene effettuato posizionando il cassone mediante un automezzo scarrabile in zone sufficientemente ampie da consentirne lo stazionamento e le operazioni di manovra in sicurezza e senza intralciare il traffico. L'operatore, costantemente presente, provvede egli stesso al conferimento del rifiuto all'interno dello scomparto del cassone e, come per il servizio EcoBus, rileva lo svuotamento mediante la lettura del transponder del contenitore e/o sacco e verifica la conformità del rifiuto.

Il piano tecnico EcoStop per il Comune di Treviso attualmente prevede 2 linee con 7 fermate complessive da 1 ora ciascuna.



4.7. I SERVIZI A MISURA

I servizi a misura sono complementari ai servizi di base e sono pensati per garantire il soddisfacimento di particolari esigenze.



I servizi a misura offerti a tutti gli utenti consistono in:

- Pulizie straordinarie o particolari
- Rimozione di carogne di animali
- Rimozione di rifiuti contenenti amianto
- Servizi di smaltimento, trattamento e recupero rifiuti
- Servizi di raccolta e trasporto rifiuti
- Servizio di noleggio contenitori
- Servizio di vendita e fornitura materiali
- Servizi aggiuntivi per manifestazioni temporanee ed eventi
- Servizio di prestazione di personale: operatore, EcoSportellista, coordinatore
- Servizio di raccolta ingombranti
- Servizio rifiuti cimiteriali derivanti da operazioni di esumazione o estumulazione effettuate presso cimiteri dei Comuni aderenti al Consiglio di bacino Priula

I servizi a misura dedicati ai Comuni soci sono:

- Raccolta e pulizia di deiezioni animali
- Svuotamento aggiuntivo di cestini
- Rimozione di abbandoni di rifiuti con volume superiore a 1 mc
- Pulizia di fontane, monumenti pubblici, ponti e pulizia dei muri
- Lavaggio pavimentazioni e dei loggiati ad uso pubblico
- Diserbo di aree pedonabili
- Servizio di movimentazione/esposizione per il conferimento dei contenitori nei cimiteri

Le modalità di esecuzione dei servizi a misura vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dalle utenze, considerando la tipologia di rifiuto e le eventuali normative di riferimento, prevedendo dove necessario un sopralluogo tecnico preventivo.

Sulla base delle richieste pervenute, Contarina predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

4.8. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da Contarina gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di Bacino di gestione del servizio. Contarina utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, redatti in duplice copia, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell'utenza. Una copia viene applicata dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia; la seconda copia rimane agli atti di Contarina per la registrazione informatica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'utenza mediante l'adesivo di segnalazione.

L'operatore addetto alla raccolta ha l'onere di rilevare e segnalare all'utenza anche l'utilizzo di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell'utente.

L'uso di questi adesivi è previsto anche quando l'operatore riscontra la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore, per segnalare all'utente l'addebito di uno svuotamento aggiuntivo o di ulteriori oneri per la raccolta.

Questo sistema supporta i controlli effettuati direttamente dagli addetti alla vigilanza del Consiglio di Bacino Priula e nel contempo permette di fornire all'utente indicazioni utili al miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

**CONTARINA
SPA**Data _____

ATTENZIONE!



- Materiale non raccolto perché a terra
- Sacchetti non adeguati
- Raccolta **SECCO NON RICICLABILE** o **VEGETALE**. A causa della presenza di rifiuto **IN ECCESSO** oppure **TROPPO PRESSATO**, è stato registrato uno svuotamento aggiuntivo che sarà addebitato in fattura
- **ALTRE RACCOLTE**. Rifiuto eccedente la capacità del contenitore: saranno addebitati ulteriori oneri per la raccolta secondo le tariffe approvate dal Consiglio di Bacino Priula
- Rifiuto non conforme alle regole di raccolta differenziata per la presenza di: _____

In caso di ulteriori irregolarità nel conferimento dei rifiuti è prevista l'applicazione di sanzioni.

PER INFORMAZIONI:

 numero Verde 800.07.66.11 (solo da telefono fisso) - numero 0422 916500 (da cellulare)

 contarina@contarina.it

4.9. GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Consiglio di Bacino e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a Contarina di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Contarina mette a disposizione risorse adeguatamente formate (ufficio Comuni Soci, call center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi di raccolta previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni del Regolamento di Bacino, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al call center di Contarina. Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono prese in carico da Contarina a partire dal pomeriggio del giorno stesso. Contarina provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l'esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, con esclusione della domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.

Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.

Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta per esempio di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili a Contarina, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, Contarina garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

4.10. ALTRI SERVIZI

Accanto al servizio rifiuti urbani, sono attualmente tanti altri servizi che le utenze domestiche e non domestiche, oppure anche i Comuni soci, possono richiedere.

4.10.1 Servizio Amianto



Il servizio prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di materiali contenenti amianto, permettendo agli utenti di smaltire i materiali, le coperture e i manufatti contenenti amianto di modesta quantità (servizio ordinario di microraccolta).

Per le utenze non domestiche e per quantitativi elevati di provenienza domestica, Contarina offre un servizio, integrativo, effettuando un sopralluogo gratuito e stilando un apposito preventivo per l'attività di bonifica.

Il servizio riguarda anche gli abbandoni sul territorio di tali materiali.

Contarina offre il servizio a tutte le utenze del territorio servito con l'applicazione di tariffe sostenibili.

4.10.2 Servizio Rifiuti agricoli



A seguito di un accordo di programma provinciale, Contarina ha predisposto un servizio di raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e recupero di rifiuti provenienti da attività agricole.

Il servizio è svolto tramite la modalità di raccolta a domicilio dei rifiuti speciali ed è riservato alle aziende agricole convenzionate presenti sul territorio.

4.10.3 Servizio Rifiuti sanitari



Contarina ha predisposto un servizio di raccolta, trasporto e avvio a smaltimento o recupero di rifiuti provenienti da attività sanitarie, pubbliche e private, non classificabili come rifiuti urbani. È rivolto a strutture sanitarie, ambulatori medici e dentisti, laboratori di ricerca convenzionati, centri estetici ed acconciatori.

Il servizio è svolto tramite la modalità di raccolta a domicilio dei rifiuti speciali ed è riservato alle aziende convenzionate presenti nel territorio servito.

4.10.4 Servizio cartucce e toner



Il servizio prevede la raccolta di cartucce esauste di stampanti e di contenitori di toner vuoti che vengono recuperati. Contarina fornisce i contenitori in comodato d'uso gratuito dedicati esclusivamente alla raccolta di questi rifiuti, che vengono svuotati su richiesta.

4.10.5 Servizio Officine



Il servizio prevede la raccolta e la gestione di rifiuti come olio motore e filtri, liquidi antigelo, accumulatori al piombo e scarti di vernice, prodotti tipicamente da autofficine, elettrauto e gommisti. Per accedere al servizio è necessario sottoscrivere una convenzione apposita.



4.10.6 Servizio Rifiuti speciali vari

Il servizio prevede la raccolta, il trasporto e il recupero o lo smaltimento di rifiuti speciali vari, che non rientrano nelle categorie sopracitate come: fusti contenenti rifiuti pericolosi, cisterne, provette da laboratorio, ecc. Per accedere al servizio è necessario sottoscrivere una convenzione apposita.



4.10.7 Derattizzazioni e disinfestazioni

Il servizio fornisce un'ampia gamma di tipologie di interventi per il controllo dei principali infestanti: insetti e animali pericolosi per l'uomo (zanzare, ratti, ecc.), insetti in genere (vespe, mosche, scarafaggi, formiche, ecc.), parassiti di alberi e piante (processionaria del pino, bruco americano, ecc.).

Contarina fornisce anche un servizio di allontanamento volatili e disinfezione locali in pessime condizioni igienico-sanitarie.

Il servizio viene erogato ai Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula e agli utenti privati.

Le modalità di esecuzione dei servizi vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dalle utenze, considerando la tipologia di rifiuto e le eventuali normative di riferimento, prevedendo dove necessario un sopralluogo tecnico preventivo.

Sulla base delle richieste pervenute Contarina predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

5. TUTELA DEL CLIENTE

5.1. SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA

Contarina SpA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti/clienti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

5.2. TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ

A richiesta, il responsabile del processo, la posizione della pratica e le normative di riferimento sono sempre individuabili.

5.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI CONTARINA SPA

Tutti i dipendenti di Contarina SpA sono tenuti a rapportarsi con gli utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare, su richiesta, il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano.

5.4. ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di Contarina SpA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- via posta indirizzando la comunicazione a:
- Contarina SpA - Via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano, Treviso
- presso tutti gli EcoSportelli (vedi elenco sull'EcoCalendario o sul sito www.contarina.it)
- da telefono fisso al numero verde 800.07.66.11, chiamata gratuita
- da telefono cellulare al numero 0422-916500, chiamata a pagamento
- via fax al numero 0422 725703
- via mail a contarina@contarina.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. Contarina SpA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Contarina SpA si impegna a considerare con particolare attenzione anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Contarina SpA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- presentare reclamo anche al Consiglio di Bacino Priula. A tutela dei diritti degli utenti il Contratto di Servizio prevede delle misure

sanzionatorie che il Consiglio di Bacino Priula può adottare nei confronti di Contarina SpA, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge;

- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica. Contarina SpA si impegna a elaborare un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

6.1. INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI

Contarina SpA si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare l'utente-cliente

6.2. CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI

Contarina SpA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione, come:

- EcoGiornale
- EcoCalendario
- Informativa specifiche
- Media
- Canali social
- Sito internet www.contarina.it
- App

6.3. RICHIESTE E PARTECIPAZIONE

Contarina SpA si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni

6.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Contarina SpA considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. L'azienda considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Contarina SpA si impegna inoltre ad eseguire indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

Contarina SpA

Servizio Gestione Rifiuti

Via Vittorio Veneto, 6 - 31027 Lovadina di Spresiano, Treviso

- da telefono fisso al numero verde 800.07.66.11, chiamata gratuita
- da telefono cellulare al numero 0422 916500, chiamata a pagamento
- via Fax al numero 0422 725703
- via mail a contarina@contarina.it
- via PEC a protocollo@cert.contarina.it.