

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	1	22

**Allegato “B”**

# CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	2	22

## INDICE

- 1. PREMESSA**
  - 1.1 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?
  - 1.2 L'AZIENDA
  - 1.3 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE
  - 1.4 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO
  - 1.5 CERTIFICAZIONE DI QUALITA', SICUREZZA E AMBIENTE
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**
  - 2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'
  - 2.2 CONTINUITA' E REGOLARITA'
  - 2.3 TUTELA DELL'AMBIENTE
  - 2.4 PARTECIPAZIONE
  - 2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA
  - 2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA
- 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**
  - 3.1 LA GAMMA DEI SERVIZI
    - 3.1.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RIFIUTO UMIDO
    - 3.1.2 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RESIDUO SECCO NON RICICLABILE
    - 3.1.3 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RESIDUO SECCO RICICLABILE (CARTA E CARTONE)
    - 3.1.4 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RESIDUO SECCO RICICLABILE (IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE)
    - 3.1.5 RACCOLTA STRADALE DEL VETRO
    - 3.1.6 RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)
    - 3.1.7 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO VERDE
    - 3.1.8 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
    - 3.1.9 RACCOLTA DEL VETRO PRESSO BAR E RISTORANTI (VETROBAR)
    - 3.1.10 SPAZZAMENTO STRADE
    - 3.1.11 SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI
    - 3.1.12 TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI
    - 3.1.13 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
- 4. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' D'INFORMAZIONE**
  - 4.1 CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE
    - 4.1.1 SERVIZIO CLIENTI
    - 4.1.2 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE
    - 4.1.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- 5. LA TUTELA**
  - 5.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI
  - 5.2 RIMBORSI PER VIOLAZIONE DEGLI STANDARD
  - 5.3 LA VALIDITA' DELLA CARTA
- 6. GLOSSARIO**

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	3	22

## 1. PREMESSA

### 1.1 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone Isontina Ambiente nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

L'igiene ambientale è un settore che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto ci sono numerosi fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda che condizionano pesantemente il risultato finale complessivo. La complessiva pulizia della città, e più in generale del territorio, dipendono, infatti, fortemente dalla fruizione della città stessa da parte di chi la abita, dal senso civico sia dei cittadini sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascun fruitore della città deve sentire proprio, imparando a pensare al rifiuto non come a uno scarto inutile, ma come a una vera risorsa, come a qualcosa con importanti potenzialità di recupero e riutilizzo; e in questo senso Isontina Ambiente punta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e garantire un alto livello di fruibilità del territorio.

In questo contesto si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi accrescendone la capacità di valutazione della qualità del servizio ricevuto. Questa Carta è stata concepita al fine di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, e generare al tempo stesso uno stimolo per un confronto continuativo tra l'Utenza e Isontina Ambiente.

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

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

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

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

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	4	22

2. La descrizione analitica dei servizi erogati da Isontina Ambiente e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;

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

## **1.2 L'AZIENDA**

Isontina Ambiente inizia la sua attività il primo gennaio 2011 a valle della procedura competitiva che IRIS – Isontina Reti Integrate e Servizi ha condotto per la cessione dei rami energetici con la conseguente riorganizzazione delle attività relative alla gestione dei servizi pubblici locali in materia ambientale mediante la costituzione di Isontina Ambiente.

Isontina Ambiente svolge il servizio pubblico di gestione ambientale principalmente attraverso le seguenti attività:

- ✓ Raccolta e trasporto dei RSU (delle frazioni riciclabili e del rifiuto secco residuo)
- ✓ Trattamento dei rifiuti organici (FORSU e verde) attraverso la gestione del proprio impianto di compostaggio di Moraro.
- ✓ Trattamento della frazione secca riciclabile (carta/cartone e plastica/lattine) presso l'impianto di Mainardo srl, società controllata al 62% da Isontina Ambiente.
- ✓ Avvio a smaltimento della frazione secca residua del rifiuto presso il termovalorizzatore di Trieste ovvero presso la discarica di Pecol dei Lupi a Cormons.
- ✓ Gestione dei Centri di Raccolta comunali e/o sovra comunali e delle isole ecologiche.
- ✓ Attività accessorie di cleaning urbano (spazzamento, svuotamento dei cestini stradali, pronto intervento).

L'attenzione principale di Isontina Ambiente nell'espletamento dei servizi è quella rivolta agli stakeholders, in particolare i cittadini, dalla cui soddisfazione dipende, a cascata, quella più generale dei Comuni e degli enti di controllo.

Essendo, la gestione dei rifiuti, un servizio pubblico essenziale, per Isontina Ambiente la creazione di valore ed il perseguimento del profitto passano in secondo piano rispetto alla qualità e alle modalità con le quali lo stesso viene svolto e che devono assolutamente conformarsi a quanto prescritto dalla normativa e dalla pianificazione regionale oltre che a quanto richiesto dai Comuni soci fruitori del servizio.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	5	22

### **1.3 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE**

Isontina Ambiente effettua i singoli servizi di igiene ambientale nel totale rispetto di quanto previsto dal Programma Provinciale di Attuazione del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, nell'ambito del quale è stato individuato, tra l'altro, quale sistema di riferimento per la raccolta dei rifiuti, il sistema domiciliare altrimenti detto "porta a porta". Sulla scorta delle linee guida di cui al suddetto Programma Provinciale, Isontina Ambiente, seguendo gli indirizzi dell'Amministrazione Provinciale e dei Sindaci della Provincia di Gorizia, ha implementato nel corso degli anni un nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Il progetto ha perseguito gli obiettivi strategici fissati dai Soci, ovvero:

- la prevenzione e la riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti;
- la raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del progetto privilegiando il sistema "porta a porta";
- la riduzione della quantità dei rifiuti da avviare a smaltimento individuando la termovalorizzazione quale sistema residuale di trattamento delle frazioni di rifiuti non recuperabili attraverso la raccolta differenziata e il compostaggio
- il compostaggio quale trattamento strategico dei rifiuti per il territorio provinciale.

### **1.4 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO**

Isontina Ambiente gestisce la convenzione del servizio di igiene ambientale ossia raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, di cleaning urbano e di gestione degli impianti di smaltimento e trattamento, direttamente o tramite società controllata, svolti in ventiquattro comuni della provincia di Gorizia:

Capriva del Friuli  
Cormons  
Doberdò del Lago  
Dolegna del Collio  
Farra d'Isonzo  
Fogliano Redipuglia  
Gorizia  
Gradisca d'Isonzo  
Mariano del Friuli  
Medea  
Monfalcone  
Moraro  
Mossa  
Romans d'Isonzo  
Ronchi dei Legionari

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	6	22

San Floriano del Collio  
San Lorenzo Isontino  
San Pier d'Isonzo  
Sagrado  
San Canzian d'Isonzo  
Savogna d'Isonzo  
Staranzano  
Turriaco  
Villesse

## **1.5 CERTIFICAZIONE DI QUALITA', SICUREZZA E AMBIENTE**

Isontina Ambiente è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni legislative vigenti e a sviluppare procedure e programmi aziendali che ne garantiscano il controllo.

Nel corso dell'anno 2013, Isontina Ambiente porterà a compimento la certificazione del sistema integrato Qualità – Ambiente e Sicurezza implementato in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2008 per la qualità, UNI EN ISO 14001:2004 per l'Ambiente e la OHSAS 18001:2007 per quanto riguarda il Sistema di gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Questo traguardo costituirà un risultato importante per il monitoraggio, tramite l'analisi periodica degli indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'azienda, assicurando così che le attività e i servizi vengano realizzati secondo standard uniformi, ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze espresse dal Cliente.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Isontina Ambiente garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza. Garantisce, inoltre, di adottare le eventuali iniziative promosse di volta in volta dalle singole Amministrazioni Comunali per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, Isontina Ambiente si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo la Convenzione stipulata con i singoli Comuni e in attuazione e in conformità con quanto previsto dal Programma Provinciale di attuazione del Piano Regionale dei rifiuti solidi urbani.

Al fine di garantire in particolare il principio di imparzialità devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	7	22

## **2.2 CONTINUITA' E REGOLARITA'**

Isontina Ambiente fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Isontina Ambiente, provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

E' comunque garantito un servizio di pronta reperibilità che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

## **2.3 TUTELA DELL'AMBIENTE**

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

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

## **2.4 PARTECIPAZIONE**

Isontina Ambiente favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti di Isontina Ambiente basato su cortesia e rispetto, il diritto all'informazione sulle tariffe direttamente applicate da Isontina Ambiente nei suoi confronti, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

## **2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Isontina Ambiente persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	8	22

erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## 2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA

Isontina Ambiente garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.

## 2.7 PRIVACY

Isontina Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al DLgs. N° 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

## 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

### 3.1 LA GAMMA DEI SERVIZI

Isontina Ambiente, di concerto con tutte le Amministrazioni Comunali della Provincia, nel rispetto di quanto previsto dal Programma Provinciale di Attuazione del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, lattine, plastica, rifiuto umido e verde) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti. Isontina Ambiente provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Le **attività principali** garantite dal servizio, a seconda del Comune considerato, sono le seguenti:

- Rifiuto organico – Raccolta porta a porta;
- Residuo secco non riciclabile – Raccolta porta e porta;
- Residuo secco riciclabile (carta e cartone) – Raccolta porta a porta
- Residuo secco riciclabile (imballaggi in plastica e lattine) – Raccolta porta a porta ;
- Raccolta differenziata verde porta a porta su prenotazione;
- Raccolta differenziata verde con minibenne stradali;

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	9	22

- Raccolta rifiuti ingombranti;
- Vetro - Raccolta stradale
- Raccolta differenziata del vetro presso bar, ristoranti e grandi utenze;
- Raccolta Urbani Pericolosi (RUP) – Raccolta stradale;

I **servizi accessori** (integrativi) che Isontina Ambiente mette a disposizione a richiesta di tutti i comuni provinciali sono:

- Spazzamento stradale;
- Svuotamento cestini porta rifiuti;

Al fine di una più completa informazione dei servizi attivi, l'Utente può visionare il sito aziendale: **[www.ambientenewco.it](http://www.ambientenewco.it)**.

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

### **3.1.1. RIFIUTO ORGANICO - RACCOLTA PORTA A PORTA**

Isontina Ambiente effettua la raccolta del rifiuto organico conferito negli appositi sacchetti di Mater Bi reperibili presso i punti vendita convenzionati e inseriti all'interno di specifici mastelli o contenitori forniti ai cittadini in comodato d'uso.

Nel caso di edifici con un numero di utenze minore di sei o nel caso di abitazioni singole, per ciascuna utenza vengono forniti un contenitore da sottolavello di plastica di colore marrone da interno della capacità di 7 litri e un contenitore da esterno della capacità di 25 litri. L'Utente è tenuto a conservare tali contenitori all'interno dell'abitazione o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo familiare.

Nel caso di condomini con un numero di utenze maggiore o uguale a sei Isontina Ambiente può mettere a disposizione uno o più contenitori carrellati di colore marrone da 120/240 litri. I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere custoditi in proprietà privata ed esposti su suolo pubblico la sera precedente la giornata di raccolta comunque non oltre le ore 24.00. L'Utente riceve in dotazione anche un contenitore da sottolavello da 7 litri che provvede a svuotare all'interno del contenitore condominiale.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori dell'umido correttamente esposti ritirandoli e riposizionandoli, con il coperchio aperto, sul luogo del ritrovamento. In caso di posizionamento ritenuto non corretto (non visibile all'operatore, di intralcio per i pedoni, ecc.) l'operatore provvede ugualmente allo svuotamento collocando i contenitori in una posizione più consona (nel punto in cui ritiene sarebbe stato opportuno collocarli).

Rimane in ogni caso a disposizione il numero verde **800 844 344** che l'Utente può contattare per segnalare eventuali dubbi e concordare variazioni per facilitare le modalità di conferimento e ritiro.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	10	22

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti esclusivamente uno o più contenitori carrellati di colore marrone di idonea volumetria mentre non vengono forniti i contenitori sottolavello né i sacchetti previsti per le utenze domestiche, salvo casi specifici concordati con Isontina Ambiente  
La frequenza di raccolta è pari a due volte alla settimana nelle giornate indicate nel calendario in dotazione a tutte le Utenze o mediante altre forme di comunicazione, salvo diversi accordi con le Amministrazioni Comunali.

### **3.1.2. RESIDUO SECCO NON RICICLABILE - RACCOLTA PORTA A PORTA**

Isontina Ambiente effettua la raccolta del secco residuo attraverso sacchi di colore giallo o rosso, a seconda che si tratti rispettivamente di Utenze Domestiche o Non Domestiche, reperibili presso i punti vendita convenzionati.

Nel caso di condomini composti da un numero di utenze compreso tra 10 e 14 può venir fornito a richiesta e previo sopralluogo uno o più cassonetti di colore verde da 660 litri; mentre in caso di un numero di utenze maggiore o uguale a 15 vengono distribuiti cassonetti verdi da 1100 litri. In entrambi i casi i contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere custoditi nella proprietà privata ed esposti su suolo pubblico la sera precedente la giornata di raccolta comunque non oltre le ore 24.00. L'Utenza conferisce i rifiuti racchiusi negli involucri di cui sopra.

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più cassonetti di colore verde, di idonea volumetria, a servizio esclusivo e dedicato dell'Utenza.

La frequenza di raccolta è pari ad una volta alla settimana nella giornata indicata nel calendario in dotazione a tutti gli Utenti.

Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati ai condomini sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito.

### **3.1.3 RESIDUO SECCO RICICLABILE – (carta e cartone) RACCOLTA PORTA A PORTA**

Il conferimento della carta e del cartone richiede che tali materiali vengano imballati e depositati a terra o riposti in qualsiasi contenitore a perdere purché di carta o cartone: solo a Monfalcone alle utenze domestiche viene fornito un mastello bianco.

Eventuali cartoni voluminosi o imballaggi rigidi devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati a fianco del sacco (o del bidone bianco) avendo cura di ridurne al massimo l'ingombro.

Carta e cartone devono essere posizionati all'esterno della proprietà privata su suolo pubblico da parte dell'utenza, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con il gestore del servizio la sera

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	11	22

precedente al giorno di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00 per permetterne lo svuotamento da parte degli operatori.

Nel caso di edifici occupati da un numero maggiore o uguale a quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche), Isontina Ambiente fornisce a richiesta uno o più cassonetti di idonea volumetria di colore bianco.

I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere mantenuti sulla proprietà privata, ed esposti la sera precedente la giornata di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00.

Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati ai condomini sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito.

Nel caso di edifici occupati da un numero minore di quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche) il materiale deve essere tenuto all'interno dell'appartamento o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo familiare ed esposto con le modalità di cui sopra.

Per le utenze non domestiche standard quali piccole aziende, uffici, piccoli esercizi commerciali la raccolta viene effettuata con le stesse modalità stabilite per le utenze domestiche.

Nel caso di utenze non domestiche non standard (aziende, mense, negozi, collettività, utenze pubbliche di grosse dimensioni con grande produzione di rifiuti) Isontina Ambiente fornisce uno o più cassonetti di idonea volumetria di colore bianco ad uso esclusivo e dedicato dell'utenza che dovrà mantenerli sulla proprietà privata.

L'utente conferisce la frazione di carta e cartone nei cassonetti sfusa.

Anche in questo caso eventuali cartoni voluminosi o imballaggi rigidi devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati, a fianco del cassonetto avendo cura di ridurne al massimo l'ingombro.

A richiesta può essere previsto un potenziamento del servizio con la raccolta settimanale presso un determinato elenco di utenze.

La raccolta di carta e cartone a Monfalcone e Staranzano viene effettuata settimanalmente mentre nel resto della provincia ha frequenza bisettimanale nelle giornate indicate sul calendario della raccolta che si differenziano a seconda della zona di residenza

### **3.1.4 DEL RESIDUO SECCO RICICLABILE (imballaggi in plastica e lattine) RACCOLTA PORTA A PORTA**

La raccolta di plastica e lattine avviene tramite sacchi di colore neutro personalizzati con il logo aziendale e disponibili presso i punti vendita convenzionati della provincia.

Eventuali imballaggi rigidi (cassette di plastica e polistirolo pulite) devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati a fianco del sacco avendo cura di ridurne al massimo l'ingombro.

I contenitori o i sacchi dovranno essere posizionati all'esterno della proprietà privata su suolo pubblico da parte dell'utenza, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	12	22

comunque nel luogo preventivamente concordato con il gestore del servizio la sera precedente al giorno di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00 per permetterne lo svuotamento da parte degli operatori.

Nel caso di edifici occupati da un numero maggiore o uguale a quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche), Isontina Ambiente, su richiesta, valuterà l'opportunità di fornire una quantità sufficiente di contenitori di idonea volumetria di colore giallo

I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere mantenuti sulla proprietà privata, ed esposti la sera precedente la giornata prevista per la raccolta.

L'utente conferisce le frazioni riciclabili in tali contenitori esclusivamente nei sacchi messi a disposizione dal gestore.

Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito.

Nel caso di edifici occupati da un numero minore di quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche) il sacco deve essere tenuto all'interno dell'appartamento o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo familiare ed esposto la sera precedente al giorno della raccolta e comunque non oltre le ore 24.00.

Per utenze non domestiche standard quali piccole aziende, uffici, piccoli esercizi commerciali viene messa a disposizione una dotazione di sacchi analoga a quelle delle utenze domestiche.

Nel caso di utenze non domestiche non standard (aziende, mense, negozi, collettività, utenze pubbliche di grosse dimensioni con grande produzione di rifiuti) Isontina Ambiente valuterà l'opportunità di fornire uno o più contenitori di idonea volumetria di colore giallo ad uso esclusivo e dedicato dell'utenza che dovrà mantenerli sulla proprietà privata ed esporli la sera precedente la giornata prevista per la raccolta.

L'utente conferisce la frazione di imballaggi in plastica e lattine all'interno dei cassonetti sfusa o in sacchi qualunque. Eventuali imballaggi rigidi (cassette di plastica e polistirolo pulite) devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati, a fianco del sacco o del cassonetto avendo cura di ridurre al massimo l'ingombro.

Per questa tipologia di rifiuto è previsto che lo svuotamento avvenga una volta ogni quindici giorni nel giorno concordato tra il gestore del servizio di raccolta ed il Comune e preventivamente comunicato all'utenza tramite i calendari della raccolta; solo nei comuni di Monfalcone e Staranzano plastica e lattine vengono asportate con cadenza settimanale.

A richiesta può essere previsto un potenziamento del servizio con la raccolta settimanale presso un determinato elenco di utenze.

**Per tutte le tipologie di raccolta "porta a porta"**, l'esposizione di sacchi e contenitori da parte dell'Utente deve avvenire entro le ore 24.00 della sera precedente la raccolta su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente. L'Utente inoltre è tenuto a ritirare i contenitori dall'area pubblica quanto prima dopo lo svuotamento.

In presenza di contenitori in dotazione a Utenze singole o condomini, la gestione, la pulizia ed il lavaggio rimane in capo all'Utente.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<b>IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
1	05/03/2013	13	22	

Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, la stessa viene spostata al primo giorno feriale utile successivo, salvo casi particolari che Isontina Ambiente comunque comunica sul calendario della raccolta.

L'eventuale ritardato asporto dei sacchi o svuotamento dei contenitori è normalmente dovuto a cause estranee all'organizzazione del servizio, quali ad esempio ritardata esposizione di sacchi o contenitori, contenuto dei sacchi non conforme, errata giornata di esposizione, veicoli in sosta vietata, eventi meteorologici avversi, lavori stradali che ostruiscono il traffico, ecc. In ogni caso viene garantita la raccolta o lo svuotamento entro la giornata lavorativa successiva.

In caso di non conformità (contenuto non conforme, sacchetto non conforme o giornata errata di conferimento) l'operatore può provvedere ad apporre sul sacchetto o sui contenitori un adesivo indicante l'errato conferimento (bollino rosso). In tali casi, è obbligo dell'Utente di ritirare il sacco dal suolo pubblico quanto prima conferendolo nella giornata prevista dal calendario in caso di giornata errata di conferimento o di adeguarlo alle prescrizioni previste per la raccolta di cui trattasi.

Isontina Ambiente si riserva di valutare specifici casi, a richiesta, al fine di fornire le eventuali adeguate dotazioni per la corretta effettuazione della raccolta.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	14	22

### 3.1.5 RACCOLTA STRADALE DEL VETRO

Gli imballaggi in vetro vengono raccolti con sistema monomateriale tramite contenitori stradali. I contenitori sono posti sul territorio in modo omogeneo e tale da garantire una totale copertura dello stesso, garantendo al cittadino percorrenze più brevi possibili.

I contenitori sono posizionati in modo da evitare intralcio alla circolazione veicolare e pedonale, direttamente sulla sede stradale o sul marciapiede o in altre aree idonee comunque e volutamente non perimetrate, onde evitare che mascherature e siepi diventino ricettacolo di qualsivoglia tipo di rifiuto.

Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza quindicinale, comunque in modo tale da garantire sempre all'utenza la possibilità di conferimento negli appositi contenitori.

Ad integrazione del sistema di raccolta "porta a porta", **esclusivamente nel Comune di Gorizia**, l'Utente può usufruire delle isole ecologiche (situate nei quartieri di Straccis, Piedimonte e Sant'Andrea) presso le quali può conferire, negli orari di apertura, le frazioni riciclabili.

### 3.1.6 RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile, escluse batterie ed accumulatori al piombo) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori stradali, che Isontina Ambiente posiziona sul territorio in un numero definito in accordo con l'Amministrazione Comunale. La dislocazione dei contenitori sul territorio è effettuata in modo tale da garantire la presenza degli stessi in prossimità delle farmacie (per i farmaci) e delle edicole (per le pile) e comunque in modo da distribuirli omogeneamente nelle rimanenti aree cittadine. La frequenza di svuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli Utenti un agevole conferimento del rifiuto.

Gli orari di espletamento del servizio, a seconda delle zone interessate, sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.

### 3.1.7 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO VERDE

La raccolta differenziata porta a porta della frazione verde, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- sistema "porta a porta": la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 844 344** nella giornata concordata con Isontina Ambiente. Generalmente l'intervento viene effettuato entro 15 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste, del periodo stagionale e di specifici accordi con l'amministrazione comunale. L'Utente espone i sacchi contenenti gli sfalci o le fascine con rami e potature

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	15	22

la sera prima della giornata di raccolta concordata, nel rispetto dei limiti quantitativi di cui ai rispettivi regolamenti comunali o di specifiche modalità di effettuazione del servizio. L'Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale).

- sistema con benne stradali: qualora presenti, l'Utente può conferire il proprio rifiuto verde presso le mini benne dislocate sul territorio. Generalmente la frequenza di svuotamento è settimanale (ma può variare in funzione del periodo stagionale) o comunque tale da garantire un agevole conferimento da parte degli Utenti;
- conferimento diretto presso il centro di raccolta comunale e/o sovracomunale: qualora presente, l'Utente può conferire il proprio rifiuto verde presso il centro di raccolta rifiuti del Comune di residenza negli orari di apertura al pubblico previa presentazione del documento di identità.

### **3.1.8 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI**

Per rifiuti ingombranti si intendono i beni di consumo durevoli, di arredamento e di uso comune, come ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, mobili in legno e in ferro, cucine economiche, radiatori elettrici, condizionatori ecc.

La raccolta di tali materiali, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- sistema porta a porta: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 844 344** nella giornata concordata con Isontina Ambiente. Generalmente l'intervento viene effettuato entro 15 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L'Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale) la sera precedente la giornata di raccolta concordata. Isontina Ambiente si impegna a rendere note le eventuali tariffe applicate al servizio nei Comuni in cui il servizio è a pagamento.
- conferimento diretto presso il centro di raccolta comunale e/o sovracomunale: qualora presente, l'Utente può conferire i propri rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta rifiuti del Comune di residenza negli orari di apertura al pubblico previa presentazione del documento di identità.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	16	22

### **3.1.9 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO PRESSO BAR, RISTORANTI E GRANDI UTENZA**

Nei Comuni in cui viene effettuato tale servizio (attualmente Cormons, Farra d'Isonzo, Gorizia, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, San Canzian d'Isonzo, Staranzano), lo stesso viene espletato tramite uno o più bidoni da 240 litri dedicati di colore blu che devono essere tenuti all'interno della proprietà privata ed esposti esclusivamente nel giorno della raccolta a cura dell'Utente. Il lavaggio, la gestione e la pulizia dei contenitori assegnati in comodato d'uso è a carico dell'Utente.

La frequenza di svuotamento è pari ad una volta a settimana su giorno fisso concordato.

### **3.1.10 SPAZZAMENTO STRADE**

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

### **3.1.11 SVUOTAMENTO CESTINI PORTA RIFIUTI**

Nei Comuni ove Isontina Ambiente effettua tale servizio (attualmente Gorizia, Monfalcone, Ronchi dei Legionari e Staranzano), lo stesso viene espletato mediante lo svuotamento di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate. La frequenza di svolgimento del servizio è tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti. Gli orari di espletamento sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	<b>1</b>	<b>05/03/2013</b>	<b>17</b>	<b>22</b>

### 3.1.12 TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

	Capriva del Friuli	Commons	Doberdò del Lago	Delegan del Collio	Ferra d'Isorzo	Fogliano Redipuglia	Garzita	Gradisca d'Isorzo	Marano del Friuli	Medea	Monfalcone	Morano	Mossa	Romans d'Isorzo	Ronchi dei Legionari	Sagrado	San Canzian d'Isorzo	San Floriano del Collio	San Lorenzo Isontino	San Pier d'Isorzo	Savogna d'Isorzo	Staranzano	Turriaco	Villesse
Rifiuto organico - Raccolta porta a porta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Residuo secco non riciclabile - Raccolta porta a porta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Residuo secco riciclabile (carta e cartone) - Raccolta porta a porta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Residuo secco riciclabile (imballaggi in plastica e lattine) - Raccolta porta a porta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Raccolta differenziata del rifiuto verde																								
* Raccolta differenziata verde porta a porta su prenotazione	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
* Raccolta differenziata verde con minibenne stradali			X			X					X				X							X		X
Raccolta rifiuti ingombranti	X	X	X	X			X	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X		X	X	X
Vetro - Raccolta stradale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Raccolta differenziata del vetro presso bar, ristoranti e grandi utenze		X			X		X	X	X		X				X		X					X		
Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) - Raccolta stradale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Spazzamento stradale							X				X			X										
Svuotamento cestini porta rifiuti							X			X				X								X		

La Tabella sopra esposta riassume la distribuzione su tutti i Comuni dei servizi fondamentali.

### 3.1.13 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Descrizione standard servizio	Frequenza media
<b>Rifiuto organico – Raccolta porta e porta</b>	2 giorni su 7
<b>Residuo secco non riciclabile – Raccolta porta a porta</b>	1 giorno su 7
<b>Residuo secco riciclabile – (carta e cartone) Raccolta porta a porta</b>	Quindicinale
<b>Residuo secco riciclabile – (imballaggi in plastica e lattina) Raccolta porta a porta</b>	Quindicinale
<b>Vetro - Raccolta stradale</b>	Quindicinale
<b>Rifiuti urbani pericolosi (RUP) – Raccolta stradale</b>	Mensile
<b>Raccolta differenziata del verde:</b>	Quindicinale/settimanale su Monfalcone
a) porta a porta su prenotazione	Entro 15 gironi dalla richiesta
b) con minibenne stradali	Settimanale o bisettimanale a seconda della stagione
<b>Raccolta rifiuti ingombranti:</b>	Entro 15 gironi dalla richiesta
<b>Raccolta differenziata del vetro presso bar, ristoranti e grandi utenze</b>	1 giorno su 7
<b>Spazzamento stradale</b>	Come da calendario definito con le Amministrazioni comunali
<b>Svuotamento cestini porta rifiuti</b>	Come da frequenza definita con le Amministrazioni comunali

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	REVISIONE		PAG.	
	N°	DATA	N	DI
	1	05/03/2013	18	22

#### **4. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE**

##### **4.1 CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE**

###### **4.1.1 SERVIZIO CLIENTI**

**Numero Verde 800 844 344**

**Orario: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 20, sabato dalle 8 alle 13**

Per informazioni, segnalazioni, richieste di contenitori e cassonetti e per tutte le problematiche relative ai servizi di raccolta dei rifiuti e per la prenotazione dell'asporto a domicilio di verde e ingombranti.

Il call center raccoglie le segnalazioni e le prenotazioni e le inoltra ai coordinatori di zona, i quali provvedono alla loro evasione.

A tale numero verde potranno essere richieste anche eventuali informazioni in merito alla gestione di tipologie di rifiuto non contemplate nella presente carta dei servizi.

Il numero fornisce anche informazioni sulla TIA tributo/TIA nei Comuni di Gorizia e Ronchi dei Legionari.

**Numero di fax: 0481 770633**

**Sito internet: [www.ambientenewco.it](http://www.ambientenewco.it)**

Attraverso il sito è possibile ottenere informazioni riguardo le attività aziendali e scaricare materiale informativo.

**E-mail: [info@ambientenewco.it](mailto:info@ambientenewco.it)**

###### **4.1.2 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

Isontina Ambiente si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare Isontina Ambiente promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) in quattro lingue, italiano, inglese, sloveno e friulano da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	19	22

- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

Isontina Ambiente svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica mediante adeguate forme di divulgazione.

#### **4.1.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli stessi.

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	20	22

## **5. LA TUTELA**

### **5.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI**

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

Presso tutti gli sportelli di Isontina Ambiente sono disponibili i moduli con cui i clienti possono esprimere sia le loro rimostranze sia gli eventuali suggerimenti, mentre per quanto riguarda i reclami in forma verbale, alla loro presentazione l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché Isontina Ambiente possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

A fronte di ogni reclamo scritto Isontina Ambiente si impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- tempo massimo di risposta = 30 giorni di calendario consecutivi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc...) che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta = 45 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, definisca i termini del problema.

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

### **5.2 CONCILIAZIONE**

In caso di contenzioso con il gestore l'Utente potrà attivare le procedure di conciliazione nei termini e nelle modalità previste dall'art. 30 della Legge 69/2009.

In particolare si precisa che l'Utente ha la facoltà di risolvere la controversia attraverso l'applicazione di procedure non giurisdizionale e la promozione della causa deve avvenire entro i 30 giorni successivi alla richiesta.

### **5.3 TUTELA DEI CONSUMATORI**

Le associazioni dei consumatori e degli utenti sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti.

Le suddette associazioni sono legittimate ad agire nelle ipotesi di violazione degli interessi collettivi dei consumatori.

Gli organismi pubblici indipendenti nazionali e le organizzazioni riconosciuti in altro Stato dell'Unione europea ed inseriti nell'elenco degli enti legittimati a proporre azioni inibitorie a

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	21	22

tutela degli interessi collettivi dei consumatori, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee, possono agire, ai sensi dell'art. 139 del DLgs. 206/2005 e secondo le modalità di cui all'art. 140 del medesimo DLgs 206/2005, nei confronti di atti o comportamenti lesivi per i consumatori del proprio Paese, posti in essere in tutto o in parte sul territorio dello Stato.

## **5.2 LA VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte di Isontina Ambiente

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

<b>ISONTINA AMBIENTE s.r.l.</b> <b>IS.A. s.r.l</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE AMBIENTALE</b>			
	<b>REVISIONE</b>		<b>PAG.</b>	
	<b>N°</b>	<b>DATA</b>	<b>N</b>	<b>DI</b>
	1	05/03/2013	22	22

## 6. GLOSSARIO

**Raccolta:** comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

**Raccolta “porta a porta”:** metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività), mediante l'utilizzo di sacchetti, contenitori, bidoncini ad uso esclusivo delle singole utenze.

**Raccolta differenziata:** raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta monomateriale:** raccolta differenziata di un'unica frazione di rifiuti operata mediante l'uso di un contenitore/sacchetto/cassonetto.

**Raccolta multimateriale:** raccolta differenziata di più tipologie di rifiuti facilmente separabili in un impianto di selezione.

**Rifiuto secco residuo:** tutte le frazioni di rifiuto destinate allo smaltimento (discarica o inceneritore).

**Rifiuto secco riciclabile:** rifiuti a basso tasso di umidità, comprendenti tutte le frazioni passibili di recupero, riciclaggio e riutilizzo (carta e cartone e imballaggi di carta e cartone, plastica e imballaggi in plastica, vetro e imballaggi in vetro, metallo e imballaggi in metallo).

**Rifiuto umido:** tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

**Rifiuto verde:** definisce gli scarti vegetali derivanti dai lavori di sfalcio dell'erba, della pulizia e della potatura di piante (ramaglie).

**Utenti Domestici:** tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

**Utenti Non Domestici:** tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.