



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO DI GESTIONE  
INTEGRATA DEI RIFIUTI  
URBANI ED ASSIMILATI

AREA RACCOLTA OTTIMALE

COMUNE DI RIBERA

ANNO 2020

# INDICE

## **1. PRESENTAZIONE**

- 1.1. LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

## **2. L'AZIENDA**

- 2.1. I SERVIZI AFFIDATI ALLA RIBERAMBIENTE
- 2.2. IL TERRITORIO SERVITO
- 2.3. PRIVACY - PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - CODICE ETICO

## **3. GLI INDICATORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DI QUALITÀ. FATTORI FONDAMENTALI**

- 3.1. I PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 3.1.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
  - 3.1.2. CONTINUITÀ
  - 3.1.3. PARTECIPAZIONE
  - 3.1.4. CORTESIA E ONESTÀ
  - 3.1.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA
  - 3.1.6. INFORMAZIONE
  - 3.1.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ
  - 3.1.8. QUALITÀ E TRASPARENZA

## **4. LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

- 4.1 RACCOLTA DOMICILIARE FRAZIONE UMIDA
- 4.2 RACCOLTA DOMICILIARE PLASTICA
- 4.3 RACCOLTA DOMICILIARE METALLI
- 4.4 RACCOLTA DOMICILIARE VETRO
- 4.5 RACCOLTA DOMICILIARE CARTA E CARTONE
- 4.6 RACCOLTA DOMICILIARE FRAZIONE SECCA RESIDUALE
- 4.7 RACCOLTA DOMICILIARE PANNOLINI, PANNOLONI E TRAVERSE
- 4.8 RACCOLTA BENI DUREVOLI, INGOMBRANTI E RAEE
- 4.9 RACCOLTA SCARTI VEGETALI E SFALCI DI POTATURA
- 4.10 RACCOLTA PILE ESAUSTE - MEDICINALI - INDUMENTI USATI - OLIO VEGETALE
- 4.11 BATTERIE AUTO ESAUSTE
- 4.12 RACCOLTA AREE MERCATALI
- 4.13 SERVIZIO DI BONIFICA E RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI
- 4.14 SERVIZIO RIFIUTI CIMITERIALI
- 4.15 SERVIZIO SVUOTAMENTO CESTINI
- 4.16 SERVIZIO DI PULIZIA FIERE E MANIFESTAZIONI
- 4.17 RACCOLTA E SMALTIMENTO AMIANTO ABBANDONATO
- 4.18 GESTIONE DEL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (CCR) - ISOLA ECOLOGICA
- 4.19 GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ

## **5. RAPPORTI CON L'UTENTE**

5.1 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

5.2 L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI

5.3 SANZIONI

5.4 TUTELA DEI CITTADINI - PARTECIPAZIONE - ACCESSO  
ALLE INFORMAZIONI

5.5 LA GESTIONE DEI RECLAMI

5.6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENTE

## **6. VALIDITÀ DELLA CARTA**

## **7. ALLEGATI**

A. CALENDARIO DI RACCOLTA

B. DATI RACCOLTA DIFFERENZIATA ANNI 2018 - 2019

C. MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

## **1. PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ciascun Ente erogatore di servizi assume determinati impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi resi, ed informa l'utente in merito alle modalità attraverso le quali gli stessi sono erogati, alle tutele previste, e agli standard di qualità.

La Carta dei Servizi individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La “Carta della Qualità dei Servizi di Gestione dei Rifiuti” (di seguito Carta dei Servizi) è dunque lo strumento a tutela dei cittadini, che rende trasparenti i servizi, gli standard di qualità, e definisce le modalità di accesso alle informazioni ed a eventuali reclami.

### **1.1. LA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi, emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di Riberambiente S.r.l. Unipersonale (di seguito Riberambiente) nei confronti dei propri Cittadini-Utenti

La Carta dei Servizi, pertanto, è da intendersi come elemento integrativo del Piano Industriale aziendale e del Contratto di Servizio che regola i rapporti fra il Comune di Ribera e Riberambiente per l'esercizio dei servizi affidati e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti.

In forza di tale contratto Riberambiente provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi allo svolgimento del servizio pubblico di gestione dei rifiuti. Pertanto alla Riberambiente 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 e altro ancora.

La presente Carta dei servizi in sintesi intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Riberambiente 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 fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Riberambiente e gli utenti. Riberambiente, 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.

## 1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Con la redazione della presente Carta dei servizi, Riberambiente, quale ente erogatore dei servizi, informa gli utenti circa i servizi che è chiamata ad erogare, impegnandosi a favorire un rapporto diretto con gli utenti nel rispetto delle 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 461 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2008).
- il D.L. n.163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, denominata "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."
- il D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- Deliberazione n. 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) avente ad oggetto: "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati"

## 2. L'AZIENDA

Riberambiente srl è la società a totale partecipazione del Comune di Ribera, alla quale sono state trasferite tutte le competenze in materia di gestione integrata dei rifiuti solidi urbani. Essa è chiamata a pianificare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani all'interno del territorio comunale di cui al Piano di Intervento ARO - Comune di Ribera, approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 82 del 23/11/2016, sulla base delle risorse economiche programmate. Per gestione integrata dei rifiuti urbani si intende il complesso delle attività di raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti.

### 2.1. I SERVIZI AFFIDATI ALLA RIBERAMBIENTE

I servizi di base che il comune di Ribera ha affidato alla Riberambiente sono i seguenti:

- lo spazzamento stradale;
- lo svuotamento dei cestini gettacarte, installati nelle strade e piazze;
- la raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e speciali, come definiti dall'art. 184, comma 2, del D lgs. n° 152/2006 (incluso quelli raccolti in forma differenziata e RUP) prodotti dalle utenze assoggettate all'imposta sui rifiuti, nel rispetto del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, compreso il trasferimento agli impianti di destinazione finale di trattamento o di stoccaggio;
- il ritiro ed il trasporto agli impianti di destinazione finale di trattamento o di stoccaggio dei rifiuti solidi urbani ed assimilati provenienti dalla pulizia dei mercati (rionali, settimanali e/o mensili), il cui conferimento, in contenitori forniti dal gestore, è a cura dei venditori ambulanti;
- il ritiro, se compatibile con le previsioni della gestione complessiva del servizio, o la previsione di un punto di consegna ove depositarli (CCR), degli sfalci di potatura (assimilabili ai rifiuti vegetali provenienti da aree verdi) conferiti dalle utenze assoggettate a TARI, nel rispetto del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, compreso trasporto all'impianto di destinazione;

- il lavaggio delle strade, delle piazze, dei marciapiedi e delle aree utilizzate per lo svolgimento delle attività mercatali (rionali, settimanali e/o mensili);
- la gestione delle strutture e logistica relativi alla fase della raccolta (CCR, isole ecologiche, etc.);

## 2.2. IL TERRITORIO SERVITO

Riberambiente gestisce il servizio su tutto il territorio del comune di Ribera, tenendo conto della conformazione del territorio stesso, della viabilità e dell'urbanistica cittadina, organizzando i servizi in base alla distinzione tra due diverse zone:

➤ Perimetro cittadino.

Suddiviso in otto aree operative di intervento in base al numero ed alla tipologia di utenze servite. Un ulteriore mezzo è operativo al servizio delle attività commerciali cittadine e al decoro della zona del centro storico.

➤ Altre Zone, esterne al centro urbano primario.

Il territorio riberese è stato suddiviso tenendo conto delle località balneari, in parte abitate tutto l'anno, degli agglomerati abitativi nei pressi delle strade extraurbane e degli insediamenti produttivi presenti sul territorio. Nello specifico è stata operata la seguente suddivisione:

- Zona Seccagrande - Borgo Bonsignore.
- Zona Piana Grande - Torre.
- Zona strada provinciale Ribera-Seccagrande.



## 2.3 PRIVACY - PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - CODICE ETICO

Riberambiente ha attuato una specifica politica sulla privacy e pertanto 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 (D.Lgs 101/2018).

Riberambiente si è inoltre dotata, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, del "Piano triennale per la prevenzione della corruzione", e del Codice Etico (scaricabile nella versione integrale dal sito [www.riberambiente.it](http://www.riberambiente.it) ).

Il Codice Etico di Riberambiente è parte integrante del Modello ex D.Lgs. n. 231/01 della Società ed esprime i principi di "deontologia aziendale" ai quali Riberambiente attribuisce un valore etico positivo, capace di indirizzare la propria attività verso un percorso di trasparenza gestionale e di correttezza etica. Il Codice è costituito:

- dai principi etici che individuano i valori di riferimento che devono ispirare il comportamento di Riberambiente;
- dai criteri di condotta da utilizzare nel rapporto con tutti gli stakeholder con cui Riberambiente interagisce;
- dalla individuazione di meccanismi che formano il sistema di controllo al fine di garantire una corretta applicazione del Codice.

*"...Tutti i Destinatari sono tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel Codice Etico. I principi etici che devono ispirare e guidare l'attività di Riberambiente sono: l'onestà e la responsabilità, la trasparenza, la correttezza, l'efficienza, lo spirito di servizio, la collaborazione tra colleghi e la valorizzazione professionale e la concorrenza leale. Tali criteri dovranno essere seguiti indipendentemente dall'osservanza delle norme di legge o regolamentari che disciplinano l'attività di Riberambiente, il cui rispetto di per sé è vincolante e costituisce la base per valutare la correttezza del comportamento dei dipendenti di Riberambiente".*

### **3. GLI INDICATORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DI QUALITÀ. FATTORI FONDAMENTALI**

Riberambiente considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori fondamentali:

- ✓ continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- ✓ tutela dell'ambiente;
- ✓ formazione del personale;
- ✓ completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- ✓ rapidità d'intervento nel caso di disservizio;

Sulla base di tali fattori sono stati individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che Riberambiente garantisce ai propri utenti. In tal modo gli utenti possono, di volta in volta, verificare se gli standard previsti vengono effettivamente rispettati

#### **3.1. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Gli standard di qualità individuati misurano quindi la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

##### **3.1.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Riberambiente assicura l'erogazione e la gestione dei 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.

### 3.1.2. CONTINUITÀ

Riberambiente s’impegna ad assicurare e garantire l’erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause non dipendenti dalla volontà aziendale, s’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.

### 3.1.3. PARTECIPAZIONE

Riberambiente sostiene la centralità della comunicazione con il cittadino-utente e garantisce l’accesso alle informazioni. Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, Riberambiente favorisce la partecipazione del cittadino-utente, singolo o rappresentato, nella fase di valutazione del servizio

### 3.1.4. CORTESIA E ONESTÀ

Riberambiente si impegna a garantire ai cittadini-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.

### 3.1.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Riberambiente 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.

### 3.1.6. INFORMAZIONE

Riberambiente assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli ed il proprio sito internet, le informazioni tecniche-gestionali relative all’erogazione dei servizi. Se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

### 3.1.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

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

### 3.1.8. QUALITÀ E TRASPARENZA

Nell'espletamento delle proprie attività Riberambiente garantisce l'attuazione di un sistema di gestione integrato che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Ad ulteriore garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Riberambiente ha adottato un modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", 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. 231/01 medesimo.

## 4. LA GESTIONE DEL SERVIZIO

In questo capitolo sono indicati i fattori ed i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato.

Il servizio è organizzato secondo il cosiddetto sistema di raccolta differenziata "Porta a porta". La modalità di esecuzione dei servizi prevede la separazione dei rifiuti attuata alla fonte, direttamente dalle utenze servite, con individuazione e conferimento delle singole frazioni merceologiche secondo le previsioni del calendario settimanale di raccolta.

Il servizio si prefigge di continuare a registrare percentuali considerevoli in termini di raccolta differenziata (RD), a favorire il recupero di materia e a ridurre, progressivamente, il costo del servizio reso, restando immutati gli standard di qualità.

La Carta dei servizi si applica all'organizzazione ed erogazione dei seguenti servizi:

1. Raccolta della frazione umida;
2. Raccolta della plastica,

3. Raccolta metallo (lattine alluminio, latte acciaio, banda stagnata);
4. Raccolta del vetro;
5. Raccolta carta congiunta (carta e cartone - Utenze domestiche);
6. Raccolta cartone selettivo (Utenze commerciali);
7. Raccolta frazione secca residuale;
8. Raccolta pannolini;
9. Raccolta ingombranti e Raee;
10. Raccolta scarti vegetali e scarti di potatura
11. Raccolta RUP;
12. Raccolti farmaci;
13. Raccolta rifiuti cimiteriali;
14. Pulizia rifiuti abbandonati e occasionali;
15. Raccolta rifiuti mercatali;
16. Svuotamento cestini;
17. Lavaggio e disinfestazione fiere e manifestazioni;
18. Gestione Centro Comunale di Raccolta.

La descrizione dettagliata circa le modalità di erogazione di detti servizi è stata già prevista e riportata in un apposito capitolo del Piano Industriale Aziendale (scaricabile dal sito web aziendale) che si riporta di seguito:

*" ...Modalità di svolgimento dei servizi previsti per ogni singola tipologia di rifiuto, sia quelli oggetto di raccolta domiciliare calendarizzate, sia quelli su chiamata telefonica, sia quei rifiuti conferiti dagli utenti direttamente al Centro Comunale di Raccolta (CCR)..."*

#### 4.1 RACCOLTA DOMICILIARE FRAZIONE UMIDA

a). Per utenze domestiche - Si tratta essenzialmente dei residui di cucina, e comunque di tutti quei materiali a matrice organica sottoponibili a processo di compostaggio, comunemente indicati con il nome di frazione umida dei rifiuti, ed in particolare: scarti di cucina, avanzi di cibo, alimenti avariati, gusci d'uova, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè/ camomilla/tisane, escrementi di piccoli animali domestici, fiori recisi, foglie, erba e piante interne, salviette di carta unte, ceneri fredde di caminetti, carni, piccoli ossi. Il servizio di raccolta differenziata della frazione organica dei rifiuti urbani

verrà effettuato mediante l'utilizzo, da parte degli utenti, di buste biodegradabili semitrasparenti.

Frequenza del servizio: n. 3 ritiri settimanali.

b). Per utenze commerciali - Gli esercizi quali ristoranti, mense, scuole, supermercati, negozi ed aziende sono dotati di bidoni carrellati in cui provvederanno a conferire esclusivamente i rifiuti organici derivanti dalla propria attività. Prima di essere depositi nei contenitori i rifiuti dovranno essere immessi in sacchetti biodegradabili di capacità adeguata.

Frequenza del servizio: n. 3 ritiri settimanali.

#### 4.2 RACCOLTA DOMICILIARE PLASTICA

Il servizio prevede l'asporto su tutto il territorio comunale di sacchi o sacchetti semitrasparenti, posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica. Oggetto del conferimento sono: contenitori per alimenti (es. yogurt, gelati, piccole taniche), blister (ovvero involucri per pillole o compresse), sacchetti o pellicole, vaschette per uova, bottiglie di acqua o bibite o bicchieri in plastica, flaconi per detersivi e detergenti, vasi in plastica, tutti i contenitori in plastica con il simbolo "prodotto riciclabile".

Frequenza del servizio:

-utenze domestiche n. 1 ritiro settimanale

-Utenze commerciali n. 2 ritiri settimanali.

#### 4.3 RACCOLTA DOMICILIARE METALLI

Il servizio prevede l'asporto su tutto il territorio comunale dei rifiuti in metallo costituiti da imballaggi e da piccoli oggetti in metallo, da conferire senza sacchetto, negli appositi contenitori che saranno posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica. Oggetto del conferimento sono: contenitori per alimenti tappi metallici, scatolette e lattine in banda stagnata, per pelati o tonno, contenitori per liquidi in genere, lattine in alluminio,

con il simbolo AL, vaschette in alluminio per alimenti, ecc.... tutti i contenitori in alluminio o acciaio con il simbolo "prodotto riciclabile".

Frequenza del servizio: n. 1 ritiro settimanale (utenze domestiche e commerciali).

#### 4.4 RACCOLTA DOMICILIARE VETRO

La raccolta del vetro da utenze domestiche e commerciali, intesa come rifiuti costituiti da bottiglie e contenitori in vetro è destinata al recupero. Il rifiuto viene conferito direttamente dall'utenza in contenitori, senza sacchetti di plastica, posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica. Le attività commerciali, industriali o di servizio conferiranno tali rifiuti mediante l'utilizzo di bidoni carrellati da lt. 120/240/360 all'uopo consegnati.

Frequenza del servizio:

-utenze domestiche n. 1 ritiro settimanale

-Utenze commerciali n. 2 ritiri settimanali.

#### 4.5 RACCOLTA DOMICILIARE CARTA E CARTONE

a) Per utenze domestiche: Il servizio prevede la raccolta a domicilio di carta e cartone mediante l'utilizzo di sacchi di carta o direttamente nei contenitori dedicati. Oggetto di tale raccolta saranno e seguenti materiali: la carta, il cartone ed i cartoni per bevande (poliaccoppiati), riviste, giornali, libri, quaderni, tabulati, scatole per alimenti, cartoni e scatole, cartoncini in genere, ecc. Il rifiuto viene conferito direttamente dall'utenza in contenitori, in scatole di cartone a perdere o legati, posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica.

Frequenza del servizio: n. 1 ritiro settimanale

b). Per utenze commerciali: La raccolta di carta e cartone, presso gli esercizi pubblici, utenze collettive, supermercati e attività produttive, dal mese di marzo 2019 è stata affidato ad una ditta esterna, al fine anche di sperimentare un metodo di lavoro che,

rispettando i principi di efficacia, efficienza ed economicità, vede coincidere gli interessi di entrambi le parti interessate. In particolare, la ditta esterna si impegna a raccogliere, per conto della Riberambiente, tutti i rifiuti di carta e cartone prodotti dalle utenze commerciali. Il servizio, svolto esclusivamente con personale, mezzi e quant'altro a carico della ditta esterna, viene remunerato con una tariffa, omnicomprensiva, di € 85,00 per ogni tonnellata di rifiuto conferito per nostro conto al consorzio Comieco che a sua volta pagherà alla Riberambiente, sotto forma di contributo, circa € 100,00 tonnellata.

#### 4.6 RACCOLTA DOMICILIARE FRAZIONE SECCA RESIDUALE

Il servizio prevede la raccolta a domicilio mediante l'utilizzo di sacchi a perdere semitrasparenti, La raccolta della frazione secca residuale non riciclabile presso gli esercizi pubblici, utenze collettive, supermercati e attività produttive, verrà effettuata con le stesse modalità tecniche, con le stesse squadre e con la stessa frequenza prevista per le utenze domestiche (una volta a settimana). Per secco residuo si intendono tutte quelle frazioni che per loro natura o perché contaminate non sono recuperabili. Il servizio prevede il ritiro su tutto il territorio comunale di sacchi o sacchetti semitrasparenti, posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica.

Frequenza del servizio: n. 1 ritiro settimanale

#### 4.7 RACCOLTA DOMICILIARE PANNOLINI, PANNOLONI E TRAVERSE

Il servizio prevede il ritiro di pannolini, pannoloni e traverse, su tutto il territorio comunale, da depositare in sacchetti semitrasparenti, posizionati dagli utenti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede o la strada pubblica.

Frequenza del servizio: n. 4 ritiri settimanali.



#### 4.8 RACCOLTA BENI DUREVOLI, INGOMBRANTI E RAEE

Il servizio di raccolta a domicilio dei beni durevoli funziona su prenotazione telefonica al numero appositamente dedicato. Si definiscono beni durevoli gli ingombranti e Raee (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), ovvero elementi di arredo, elettrodomestici e utensili, di cui il proprietario abbia deciso di disfarsi. La raccolta degli ingombranti è prevista a domicilio presso tutte le utenze. Tutti i RAEE e gli ingombranti, una volta raccolti dovranno o essere trasportati presso il CCR o direttamente presso gli impianti autorizzati al relativo trattamento. Alle utenze non domestiche il ritiro degli ingombranti dovrà essere garantito con la stessa tempistica delle utenze domestiche, a condizione che si tratti di rifiuto assimilabile.

Frequenza del servizio: a domanda individuale

#### 4.9 RACCOLTA SCARTI VEGETALI E SFALCI DI POTATURA

Il servizio è previsto con ritiro a domicilio per utenze domestiche e non domestiche a seguito di prenotazione telefonica al numero dedicato. Trattasi di resti di potatura e sfalcio provenienti dalle normali attività di giardinaggio dei giardini pubblici e privati. Oltre agli scarti verdi derivanti dal servizio effettuato a domicilio dell'utente, sono raccolti in modo differenziato anche gli scarti verdi derivanti dai cimiteri. Le ramaglie di potatura potranno essere conferite, direttamente da parte dell'utente all'isola ecologica/centro comunale di raccolta.

Frequenza del servizio: a domanda individuale

#### 4.10 RACCOLTA PILE ESAUSTE - MEDICINALI - INDUMENTI USATI - OLIO VEGETALE

Il conferimento di detta tipologia di rifiuti sarà effettuato direttamente dall'utenza in appositi contenitori dedicati, ubicati presso il centro comunale di raccolta.

#### 4.11 BATTERIE AUTO ESAUSTE

Il servizio prevede il conferimento diretto dell'utenza presso il centro comunale di raccolta.

Il cittadino riceverà, immediatamente, un buono carburante rapportato al peso effettivo della batteria conferita. Il servizio è così organizzato a seguito di convenzione con ditta specializzata, che provvede al ritiro presso il nostro sito delle batterie esauste ed alla fornitura del carnet con i buoni carburante. Nessun costo è a carico della Riberambiente.

#### 4.12 RACCOLTA AREE MERCATALI

La fiera settimanale attiva sul territorio Comunale di Ribera è quella che si tiene ogni giovedì. L'area mercatale sarà interessata dalla raccolta differenziata. Nella suddetta area sarà fatta la raccolta differenziata, lo spazzamento e la sanificazione. Il servizio prevede di intercettare:

- tutte le frazioni di rifiuto oggetto di raccolta differenziata;
- Rifiuti di natura organica (le utenze mercatali saranno dotate periodicamente di sacchi a perdere nei quali inserire i rifiuti organici);
- Rifiuti indifferenziati.

#### 4.13 SERVIZIO DI BONIFICA E RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

Riberambiente espletterà il servizio di prelievo ed il conferimento in discarica dei rifiuti abbandonati e quello di bonifica degli scarichi occasionali e abusivi. Esso comprende la rimozione ed il conferimento in discarica di ogni tipo di rifiuti, compresi i materiali di risulta. Il Comune attiverà un monitoraggio costante, anche attraverso un sistema di videosorveglianza o guardie ecologiche, per evitare che si determinino depositi abusivi.

#### 4.14 SERVIZIO RIFIUTI CIMITERIALI

Anche l'area del cimitero è interessata alla raccolta differenziata (fiori e piante devono essere separati da imballaggi in plastica o altri materiali non riciclabili). Il servizio presso il cimitero è organizzato mediante un numero adeguato di contenitori per il rifiuto secco residuo e per il rifiuto umido/vegetale. I contenitori devono avere di dimensioni variabili da 240 lt a 360 lt e, per evitare eventuali abbandoni di rifiuti da parte di cittadini, dovranno essere tenuti all'interno dello spazio cimiteriale ed essere esposti per lo svuotamento solo quando pieni.

#### 4.15 SERVIZIO SVUOTAMENTO CESTINI

Si tratta dello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio del Comune in strade e aree pubbliche. Il servizio prevede il cambio del sacchetto, di volumetria adeguata alla dimensione del cestino e la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto, nonché la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario. Il servizio viene effettuato generalmente con impiego di automezzi a vasca con autista; le cadenze vengono programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati sul territorio. Nelle piazze principali i cestini vengono ispezionati e svuotati giornalmente.

#### 4.16 SERVIZIO DI PULIZIA FIERE E MANIFESTAZIONI

In caso di feste popolari, manifestazioni e fiere organizzate da associazioni, centri culturali, partiti politici ecc., ovvero in ogni altro caso comunicato ed autorizzato dal Comune, Riberambiente provvederà, per la durata della manifestazione, alla raccolta dei rifiuti che verranno prodotti e depositati negli appositi cassonetti. La pulizia e la disinfezione dei contenitori eventualmente utilizzati in tale occasione dovrà essere effettuata al termine della manifestazione. Si prevede la raccolta dei rifiuti derivanti dalle attività fieristiche depositati in appositi cassonetti su strada, o diversa area pubblica.

#### 4.17 RACCOLTA E SMALTIMENTO AMIANTO ABBANDONATO

Per lo svolgimento di questa attività, è necessaria la preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, trattandosi di attività sottoposta a specifiche autorizzazioni, il servizio viene affidato, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, a ditta esterna autorizzata.

Le modalità di esecuzione e la frequenza del servizio sono determinate dall'Ufficio Tecnico Comunale.

#### 4.18 GESTIONE DEL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (CCR)

Il CCR sito in via c/da Scirinda garantisce la possibilità di accesso diretto agli utenti dei rifiuti urbani e assimilabili.

Il ruolo del CCR si ritiene basilare per il raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata ma anche, soprattutto, per contrastare l'abbandono incontrollato dei rifiuti sul territorio comunale. Ultimamente sono state apportate considerevoli variazioni nella gestione e conduzione dello stesso. In particolare il centro è stato sviluppato secondo i seguenti punti:

- possibilità di conferimento di tutte le tipologie di rifiuti consentiti dalla vigente specifica normativa sui CCR e particolari rifiuti non oggetto di raccolta specifica;
- adozione del seguente orario di apertura all'utenza:
  - da lunedì a venerdì dalle ore 7,00 - alle ore 18,00 (orario continuato)
  - sabato e domenica dalle ore 7,00 alle ore 13,00

#### 4.19 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli addetti non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

## **5. RAPPORTI CON L'UTENTE**

Riberambiente ritiene di fondamentale importanza curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un'efficace sistema informativo, facilitare le relazioni con i propri utenti e migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Riberambiente pertanto si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, comprese eventuali modifiche o variazioni e ogni altra iniziativa dell'azienda.

### **5.1 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

Riberambiente promuove l'educazione ambientale e sostiene l'attenzione verso l'ambiente per far sì che esso diventi e sia sentito come "Patrimonio comune". L'argomento è ritenuto di basilare importanza ed è stato già illustrato e riportato nel Piano Industriale, che per estratto, si riporta di seguito:

#### **a) Campagna di comunicazione**

Per l'effettivo ottenimento dei risultati è indispensabile la collaborazione della cittadinanza, intesa come partecipazione attiva in tutte le fasi del conferimento dei rifiuti e dei materiali riutilizzabili. Si dovrà condurre una strategia di comunicazione e di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata e sulla riduzione dei rifiuti. La campagna di comunicazione sarà annuale.

Lo scopo principale della campagna di comunicazione è quello di recuperare la maggior parte delle risorse contenute nei rifiuti, attraverso una raccolta differenziata "spinta". La pianificazione globale degli interventi di comunicazione del sistema integrato di gestione dei rifiuti del Comune di Ribera, deve essere in grado di ottenere risultati quantitativi ed economici.

A tal fine è indispensabile assicurarsi la partecipazione dei cittadini e la loro disponibilità utilizzare correttamente il sistema di raccolta porta a porta che verrà implementato sul territorio cittadino. Tale risultato può essere conseguito solo mediante una capillare campagna informativa, formativa e motivazionale, che costituisce pertanto parte essenziale del progetto complessivo.

Il progetto complessivo dovrà, altresì, prevedere azioni volte alla riduzione della produzione dei rifiuti, attraverso un acquisto consapevole dei prodotti.

Pertanto, la finalità degli obiettivi della campagna d'informazione saranno:

- Accompagnare l'introduzione dei nuovi servizi di raccolta differenziata;
- Accompagnare il rispetto delle regole, imposte con l'introduzione dei nuovi servizi (utilizzo corretto dei contenitori, conferimenti corretti, acquisti consapevoli ecc.).
- Aumentare la consapevolezza dei cittadini in merito al valore sociale, economico ed ambientale della raccolta differenziata;
- Ridurre la quantità di rifiuti, nella fase di acquisto dei prodotti, promuovendo la scelta di prodotti con minore quantitativo di imballaggio immediatamente riutilizzabile, ad esempio vuoto a rendere.
- Ridurre la quantità di rifiuti nella fase successiva all'utilizzo, promuovendo abitudini quali la riparazione degli oggetti, in alternativa alla consuetudine dell'usa e getta, ritenuta ormai non più sostenibile.

Il progetto di comunicazione dovrà poter prevedere la partecipazione, anche economica, di partner istituzionali e non, e l'adesione di associazioni locali e territoriali (eco-volontari).

Si ritiene fondamentale inoltre attivare una formazione specifica e continua degli operatori ecologici, ossia di coloro che giornalmente e direttamente si interfacciano con l'utenza e ne raccolgono i primi umori.

#### **b) Visite presso utenze selezionate**

Spesso le attività commerciali o industriali sono tra le utenze che producono la maggior quantità di rifiuti, sovente di tipologie ben determinate. Le interviste dedicate a queste particolari utenze sono quindi strategiche per evidenziare problemi nel sistema di raccolta specifico per quelle attività e contemporaneamente per dare informazioni sul corretto sistema di conferimento. Si ritiene utile organizzare l'adozione di un certo numero di utenze selezionate, commerciali, industriali. Presso queste utenze sono da prevedere azioni di monitoraggio, di distribuzione dei materiali, di informazione sul sistema di raccolta. -

### **c) Distribuzione materiale informativo**

Volantini, bandiere o altro materiale informativo sarà distribuito dando esatte informazioni sul sistema di raccolta, sia presso utenze domestiche che in alcune utenze specifiche come bar, ristoranti, supermercati, ambulatori medici, ecc., luoghi nei quali si verifica una forte confluenza di cittadini.

### **d) Incontri nelle scuole**

La campagna d'informazione deve necessariamente interessare le scuole ed in particolare le elementari e le medie. Sono previsti, pertanto, in accordo con gli Istituti Scolastici, i seguenti interventi:

- Lezioni e/o corsi sulle problematiche dei rifiuti con particolare riferimento alla riduzione e alle raccolte differenziate;
- Concorsi a premio per progetti, idee e risultati delle raccolte;
- Sagre e manifestazioni

A completamento dell'informazione è prevista la fornitura di volantini con le modalità di partecipazione alle raccolte differenziate e di alcuni gadget forniti dai consorzi di filiera. Diventa, quindi, fondamentale la campagna informativa per sensibilizzare la popolazione iniziando dalle scuole per poi procedere con le associazioni volontari e all'informazione delle utenze commerciali mediante le associazioni di categorie ed infine proseguire con il porta a porta dove si invitano gli utenti alla raccolta differenziata, ai benefici che si conseguono sia intermini ambientali che economici (minor smaltimento in discarica e riciclo del materiale).

## **5.2 L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI**

Affinché il servizio erogato da Riberambiente possa ritenersi efficiente e soddisfacente per l'utenza, è necessario che all'impegno quotidiano del personale di Riberambiente venga affiancato un contributo responsabile dei cittadini. Ogni cittadino è infatti tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali vigenti, in particolare conferendo

i materiali in modo differenziato, esponendo le attrezzature di raccolta secondo le modalità indicate da Riberambiente, mantenendo pulito il marciapiede prospiciente la propria abitazione, conferendo i rifiuti ingombranti direttamente presso l'Isola ecologica o secondo le indicazioni ricevute dal personale di Riberambiente, segnalando infine ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza.

L'impegno richiesto ai cittadini, a puro titolo esemplificativo:

- ✓ È vietato abbandonare i rifiuti e i sacchetti di rifiuti, anche in prossimità dei contenitori;
- ✓ È vietato introdurre nei sacchetti o nei contenitori per i rifiuti urbani:
  - rifiuti speciali non assimilati;
  - sostanze liquide;
  - materiale in combustione o non completamente spento;
  - materiali (metalli e non) che possano causare danni ai mezzi meccanici di svuotamento;
  - rifiuti urbani pericolosi,
  - rifiuti da costruzione o demolizione,
  - pneumatici.
- ✓ È fatto obbligo agli utenti o all'amministratore del condominio di custodire, mantenere e utilizzare correttamente i contenitori assegnati;
- ✓ L'utenza deve rispettare il conferimento idoneo alla modalità di raccolta attivata,
- ✓ È vietato lordare il suolo pubblico o di uso pubblico con deiezioni animali;
- ✓ Sono vietati l'abbandono e il deposito incontrollato dei rifiuti sul suolo e nel suolo;
- ✓ È comunque vietato gettare, spandere, lasciare cadere o deporre qualsiasi rifiuto solido o liquido sulle aree pubbliche a qualunque scopo destinate, sugli spazi privati visibili al pubblico, nonché introdurre rifiuti nelle caditoie e nei pozzetti stradali o immetterli negli scarichi fognari.



### 5.3 SANZIONI

Riberambiente ritiene tale misura indispensabile a garantire l'igiene e il decoro della città, così come la collaborazione di tutti i cittadini-utenti, affiancata da Riberambiente. Comportamenti scorretti, come quelli sopra descritti, in violazione al Regolamento, devono essere sanzionati con l'applicazione di multe - elevate da parte dei Pubblici Ufficiali - con importi stabiliti in base al tipo di infrazione. La normativa prevede, infatti, precise sanzioni per l'errato conferimento dei rifiuti nonché, più in generale, per tutti quei comportamenti che violino le prescrizioni comunali.

### 5.4 TUTELA DEI CITTADINI - PARTECIPAZIONE - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

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

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

Tutti i dipendenti di Riberambiente 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.

Riberambiente 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 dalle vigenti norme in materia di trasparenza, in quanto applicabili.

La tutela del diritto del cittadino alla corretta erogazione del servizio viene anche favorita da Riberambiente attraverso la massima diffusione delle informazioni sui servizi, a cui gli utenti possono accedere attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- tramite sito web: [www.riberambientesrl.it](http://www.riberambientesrl.it)
- via posta indirizzando la comunicazione a: Riberambiente - Via Quasimodo sn 92016 Ribera AG
- presso l'ufficio sito nel palazzo comunale in corso Umberto I - Ribera
- presso il CCR di c/da Scirinda - Ribera
- via telefono fisso al numero 0925 561204
- via telefono cellulare al numero 320 3252060
- via fax al numero 0925 561204
- via email: [info@riberambiente.it](mailto:info@riberambiente.it)
- via pec: [riberambientesrlunipersonale@pec.it](mailto:riberambientesrlunipersonale@pec.it)

## 5.5 LA GESTIONE DEI RECLAMI

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

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.

Riberambiente considera importante che l'utenza riceva in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate, sia riferite a reclami sia a richieste di informazioni.

Ad eccezione dei reclami anonimi, per i quali non viene garantito alcun riscontro, i tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 4 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche.

Il tempo di risposta è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Riberambiente o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Riberambiente si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente anche, se necessario, il referente del servizio coinvolto.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da Riberambiente, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata, con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Riberambiente si impegna inoltre 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.

## 5.6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Riberambiente considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo/incontro 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.

Riberambiente 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

In particolare dette indagini sono volte a:

- definire il grado di soddisfazione/qualità percepita, degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;

- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese e verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti

## **6.VALIDITÀ DELLA CARTA**

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

L'Amministratore Unico  
Dott. Francesco Tramuta

# 7. ALLEGATI

## A. CALENDARIO DI RACCOLTA

**BATTERIA AUTO ESAUSTE**  
Come: da conferire PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA ISOLA ECOLOGICA in C/da Scirinda  
Riceverai un buono carburante

**RACCOLTA OLIO DA CUCINA USATO**  
Come: Raccoglierlo in una comune bottiglia e conferirlo PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA ISOLA ECOLOGICA in C/da Scirinda

**RACCOLTA ABBIGLIAMENTI E ACCESSORI USATI**  
Come: da conferire PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA ISOLA ECOLOGICA in C/da Scirinda

**RIFIUTI INGOMBRANTI - RAEE**  
Rifiuti Appropriatamente Reciclabili Esclusivamente  
Come: Vengono ritirati a domicilio chiamando o scrivendo un SMS o un messaggio Whatsapp al  
**320 3252060**

**RUP Rifiuti Urbani Pericolosi**  
Come: da conferire PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA ISOLA ECOLOGICA in C/da Scirinda  
Cosa conferire:  
- Farmaci Scaduti  
- Pile esauste

**NON NASCONDERTI SII TRASPARENTE**  
**SACCHI NERI RITIRO MAI**

*E' più facile non sporcarsi che pulire!*

<b>LUNEDI</b>	umido	pannolini
<b>MARTEDI</b>	carta e cartone	pannolini
<b>MERCOLEDI</b>	umido	vetro
<b>GIOVEDI</b>	plastica	metallo
<b>VENERDI</b>	umido	pannolini
<b>SABATO</b>	secco non differenziabile	pannolini

**Avviso**  
Depositare i rifiuti all'esterno dell'abitazione dalle ore 22:00 alle ore 06:00.  
Corso Umberto I e Lungomare Gagarin, dalle 9:00 alle 11:00

**Orario di lavoro**  
CENTRO DI RACCOLTA ISOLA ECOLOGICA - C/da Scirinda  
dal Lunedì al Venerdì (dalle 07:00 alle 18:00)  
Sabato e Domenica (dalle 07:00 alle 13:00)

COMUNE DI RIBERA

**eco** Calendario  
Raccolta differenziata  
rifiuti domestici

*Un piccolo gesto può fare tanta differenza*  
*Ama la tua Città*

IBRIDATA  
Carmelo Pace

SOCIO UNICO COMUNE DI RIBERA  
FRANCESCO TRAMUTA

<p><b>Lunedì</b> <b>Umido</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti biodegradabili compostabili o in carta.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frutta</li> <li>- Verdura</li> <li>- Uova</li> <li>- Pesce</li> <li>- Carne</li> <li>- Ossa</li> <li>- Pane</li> <li>- Pasta</li> <li>- Riso</li> <li>- Resti di Piante</li> <li>- Fondi di caffè e Tisane</li> <li>- Filtri di Thè e camomilla</li> <li>- Tovaglioli e fazzoletti di carta usati</li> <li>- Carta assorbente da cucina usata</li> <li>- Tappi di Sughero</li> <li>- Ceneri spente di stufe, camini e barbecue.</li> </ul> <p><b>Pannolini</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti semitrasparenti</p>	<p><b>Martedì</b> <b>Carta e Cartone</b></p> <p>Come: da conferire dentro un contenitore senza sacchetto.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tetrapak</li> <li>- Giornali</li> <li>- Riviste</li> <li>- Libri</li> <li>- Quaderni</li> <li>- Scatole</li> <li>- Pacchetti di sigarette (senza filtro e senza sigarette)</li> <li>- Carta da pacchi</li> <li>- Buste di carta per il pane</li> <li>- Buste di carta per gli alimenti</li> <li>- Cartoni delle pizze solo se puliti</li> <li>- Cartoncino del dentifricio</li> <li>- Cartoni dei prodotti per l'igiene intima e della casa</li> <li>- Vaschette portauovo in cartone</li> <li>- Tutti materiali a base di cellulosa privati di altri materiali.</li> </ul> <p><b>Pannolini</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti semitrasparenti</p>	<p><b>Mercoledì</b> <b>Umido</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti biodegradabili compostabili o in carta.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frutta</li> <li>- Verdura</li> <li>- Uova</li> <li>- Riviste</li> <li>- Pesce</li> <li>- Carne</li> <li>- Ossa</li> <li>- Pane</li> <li>- Pasta</li> <li>- Riso</li> <li>- Resti di Piante</li> <li>- Fondi di caffè e Tisane</li> <li>- Filtri di Thè e camomilla</li> <li>- Tovaglioli e fazzoletti di carta usati</li> <li>- Carta assorbente da cucina usata</li> <li>- Tappi di Sughero</li> <li>- Ceneri spente di stufe, camini e barbecue.</li> </ul> <p><b>Vetro</b></p> <p>Come: da conferire all'interno dell'apposito contenitore senza sacchetto.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bottiglie, vasetti, bicchieri in vetro</li> <li>- Contenitori in vetro vuoti per cosmetici, profumi</li> </ul>	<p><b>Giovedì</b> <b>Plastica</b></p> <p>Come: da conferire dentro sacchetti di plastica semitrasparenti</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti gli imballaggi indicati con simbolo PE, PP, PVC, PS</li> <li>- Bottiglie d'acqua e bibite</li> <li>- Confezioni della pasta</li> <li>- Flaconi (detergenti e cosmetici liquidi)</li> <li>- Piatti e bicchieri in plastica (privi di residui di cibo)</li> <li>- Vasetti in plastica</li> <li>- Reti per frutta e verdura</li> <li>- Tappi e chiusure (in plastica)</li> <li>- Tubetto del dentifricio,</li> <li>- Blister di medicinali.</li> </ul> <p><b>Metallo</b></p> <p>Come: da conferire dentro un contenitore senza sacchetto.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lattine per bevande</li> <li>- Lattine di alimenti vuoti</li> <li>- Scatolette per la conservazione cibi</li> <li>- Vaschette di metallo</li> <li>- Carta Stagnola</li> <li>- Padelle, Pentole</li> <li>- Piccoli oggetti in metallo</li> </ul>	<p><b>Venerdì</b> <b>Umido</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti biodegradabili compostabili o in carta.</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frutta</li> <li>- Verdura</li> <li>- Uova</li> <li>- Pesce</li> <li>- Carne</li> <li>- Ossa</li> <li>- Pane</li> <li>- Pasta</li> <li>- Riso</li> <li>- Resti di Piante</li> <li>- Fondi di caffè e Tisane</li> <li>- Filtri di Thè e camomilla</li> <li>- Tovaglioli e fazzoletti di carta usati</li> <li>- Carta assorbente da cucina usata</li> <li>- Tappi di Sughero</li> <li>- Ceneri spente di stufe, camini e barbecue.</li> </ul> <p><b>Pannolini</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti semitrasparenti</p>	<p><b>Sabato</b> <b>Secco non differenziabile</b></p> <p>Come: da conferire dentro sacchetti di plastica semitrasparenti</p> <p>Cosa conferire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giocattoli</li> <li>- CD/DVD</li> <li>- Oggetti in gomma</li> <li>- Spugne sintetiche</li> <li>- Lettine sintetiche per escrementi di animali</li> <li>- Mozziconi e ceneri di sigarette e sigari</li> <li>- Capsule di caffè non biodegradabili</li> <li>- Assorbenti</li> <li>- Rifiuti composti da più materiali (spazzolini da denti, lamette da barba),</li> <li>- Imballaggi sporcati da residui alimentari</li> <li>- Bino, pannolini</li> <li>- Carta da macelleria o da salumeria</li> <li>- Accendini</li> <li>- Carta da forno, chimica (scontrini)</li> <li>- Fotografica e sponza, cosmetici, guanti di gomma, lattice, nastro adesivo.</li> <li>- Sacchetti per aspirapolvere, siringhe, spazzole, pettini</li> <li>- Specchi, bicchieri in cristallo, pirofile per forno(pix), porcellana.</li> </ul> <p><b>Pannolini</b></p> <p>Come: da conferire in sacchetti semitrasparenti</p>
--	--	---	---	---	--

## B. DATI RACCOLTA RIFIUTI ANNI 2018 - 2019

C.E.R.	DESCRIZIONE	QUANTITA' 2018 (KG)	QUANTITA' 2019 (KG)
150101	IMBALLAGGI DI CARTA E CARTONE	135.180	378.750
150102	IMBALLAGGI IN PLASTICA		509.670
150104	IMBALLAGGI METALLICI		59.480
150106	IMBALLAGGI IN MATERIALI MISTI	2.333.490	291.560
150107	IMBALLAGGI DI VETRO	21.360	411.940
160103	PNEUMATICI FUORI USO	22.160	17.060
170904	RIFIUTI MISTI DELL'ATTIVITA'DI COSRUZIONE E DEMOLIZIONE	91.280	97.220
200101	CARTA E CARTONE	4.060	493.800
200108	RIFIUTI BIODEGRADABILI DI CUCINE E MENSE	2.688.600	2.815.340
200111	PRODOTTI TESSILI	93.810	81.830
200136	APP.ELETTR. ED ELETT. FUORI USO (LAVATR. E CUCINE, ECC...)	28.610	27.160
200138	LEGNO	171.300	195.350
200139	PLASTICA	50.450	58.250
200140	METALLI	28.540	43.640
200201	RIFIUTI BIODEGRADABILI	35.780	33.700
200125	OLI E GRASSI COMMESTIBILI		360
200303	RESIDUI DELLA PULIZIA STRADALE	110.860	169.780
200307	INGOMBRANTI		11.460
080317	TONER PER STAMPA ESAURITI	270	
170405	FERRO E ACCIAIO	3.420	
180109	FARMACI SCADUTI	160	
200110	ABBIGLIAMENTO	34.540	29.660
200121*	TUBI FLUORESCENTI E ALRI RIFIUTI CONTENENTI MERCURIO (NEON)	240	190
200123*	APP. FUORI USO CONTENENTI CLOROFLUOROCARBURI (FRIGORIFERI)	31.500	27.040
200133*	BATTERIE E ACCUMULATORI	3.660	17.300
200135*	APP.ELETTRICHE ED ELETTRONICHE FUORI USO (TV- MONITOR)	28.480	30.760
200301	RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI	1.968.631	1.855.830
	TOTALI KG	7.886.381	7.657.130
	PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	<b>75,04%</b>	<b>75,75%</b>

## C. MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE



**RIBERAMBIENTE S.R.L.**  
A socio unico "Comune di Ribera"

**Comune di Ribera**

Spett.le **Riberambiente srl**  
via Quasimodo sn  
92016 Ribera (Ag)  
tel/fax 0925 561204  
*info@riberambiente.it*  
*riberambientesrlunipersonale@pec.it*

## MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

### Carta della Qualità dei Servizi

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Mail \_\_\_\_\_

ESPRIME IL SEGUENTE:    RECLAMO     SEGNALAZIONE

riportare il maggior numero di informazioni, per meglio descrivere l'oggetto del reclamo/segnalazione, ad es. luogo, data, ora, evento...

---

---

---

---

---

---

La informiamo che i dati personali richiesti con il presente modulo saranno trattati esclusivamente in ambito aziendale e per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati richiesti, secondo quanto previsto dalla vigente legislazione

**NON SARANNO ACCOLTI i moduli reclamo privi di indicazione del nome e cognome, indirizzo, telefono, nonché della firma del soggetto autore del reclamo/segnalazione.**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_