

# Bar.S.A. S.p.A.



**Allegato 11 al DTE**

## **CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**

**(ai sensi dell'art.11 della l.r. 20 agosto 2012, n.24)**

*Anno 2018*

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

## **PREMESSA**

Bar.S.A S.p.A è una Società multiservizi a totale capitale pubblico, costituita il 31 luglio 2000.

Dal 31 luglio 2014 il capitale sociale di Bar.S.A. S.p.A. risulta interamente posseduto dal Comune di Barletta.

Bar.S.A. S.p.A. gestisce fin dalla sua costituzione gran parte dei servizi affidati dall'Amministrazione del Comune di Barletta, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo in tal senso soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

Dal 2006 Bar.S.A. S.p.A. è certificata UNI EN ISO 9001, dal 2012 è certificata UNI EN ISO 14001, mentre dal 2016 ha acquisito la certificazione del sistema di gestione della sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

Dal 2011 Bar.S.A. S.p.A. ha adottato un sistema di gestione per la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300 ai sensi del D.Lgs. n° 231 del 2001.



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

## INTRODUZIONE

Con il presente documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITA’ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall’utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all’interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell’individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adeguamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

**BAR.S.A. S.p.A.**  
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara

## 1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione del servizio di igiene urbana.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di igiene urbana, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

La “Carta dei Servizi” fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli Utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.



**BARS.A.** S.p.A.  
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

## **2. PRINCIPI ISPIRATORI**

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità
2. Continuità e regolarità
3. Partecipazione e trasparenza
4. Efficacia, efficienza, economicità e appropriatezza
5. Cortesia e disponibilità
6. Tutela ambientale

### **2.1 Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

### **2.2 Continuità e Regolarità**

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali.

In caso di di emergenze particolari che impediscano un regolare funzionamento del servizio (impedimenti temporanei degli impianti di smaltimento, ecc.), Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

### **2.3 Partecipazione e Trasparenza**

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

### **2.4 Efficacia, Efficienza, Economicità e Appropriatezza**

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, perseguendo i principi di economicità ed appropriatezza del servizio.

### **2.5 Cortesia e Disponibilità**

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

## 2.6 Tutela ambientale

Bar.S.A. S.p.A. s' impegna a rispettare l' ambiente nell' esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell' ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S' impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell' aria, nel suolo o nell' acqua che possano danneggiare la salute e l' ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti autorizzati secondo le normative vigenti e quindi conformi dal punto di vista ambientale.

Sul territorio comunale è attivo il servizio di Vigilanza Ambientale, espletato tramite gli ispettori ambientali, che, in stretto rapporto di collaborazione con la Polizia Municipale, controllano il territorio e nello specifico le modalità di conferimento dei rifiuti solidi urbani e il rispetto delle normative, regolamenti e ordinanze in tema di rifiuti e decoro urbano.

Gli Ispettori ambientali, opportunamente autorizzati con decreto del Sindaco n. 71079 del 28 ottobre 2016, sono pubblici ufficiali, alle dipendenze della Bar.S.A. S.p.A., la cui funzione è di prevenzione, controllo e tutela ambientale e ai quali è delegato il potere di accertamento delle violazioni, dei comportamenti scorretti nella gestione e conferimento dei rifiuti in ottemperanza a quanto stabilito dal regime sanzionatorio nazionale previsto dalla normativa ed ai sensi dei vigenti regolamenti.



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	<i>Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana</i>	<i>Lanotte Michele Acconciaioico Domenico</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>

### 3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 Affidamento del servizio e classificazione delle attività

Nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana vengono individuate le seguenti attività che Bar.S.A. S.p.A. dovrà svolgere:

1. Raccolta e trasporto rifiuti urbani non ingombranti provenienti dai fabbricati o da altri insediamenti civili
2. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti e frazione verde di origine domestica
3. Raccolte differenziate e selezionate stradali, domiciliarizzate e presso centri di raccolta
4. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle utenze non domestiche
5. Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato
6. Servizio di pulizia e lavaggio con sanificazione di aree adibite a mercati, sagre, feste e manifestazioni varie
7. Servizio di spazzamento e raccolta rifiuti presso il Cimitero comunale
8. Altri servizi
  - 8.1 servizi complementari
    - 8.1.1 servizio di sanificazione ambientale
    - 8.1.2 spurgo caditoie, pozzetti stradali e pulizia vasche e fontane
    - 8.1.3 vigilanza ambientale
  - 8.2 servizi integrativi
    - 8.2.1 innaffiamento e lavaggio stradale
    - 8.2.2 servizio di raccolta deiezioni canine
    - 8.2.3 servizio di pulizia aiuole e aree verdi
    - 8.2.4 bonifica aree pubbliche
    - 8.2.5 lavaggio bidoncini
  - 8.3 servizi accessori
    - 8.3.1 ammortamento attrezzature e comunicazione fase start up
    - 8.3.2 comunicazione annuale

#### 3.1.1 Raccolta e trasporto rifiuti urbani non ingombranti provenienti dai fabbricati o da altri insediamenti civili

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dai fabbricati o da altri insediamenti civili (comprese le case sparse, frazione Montaltino e il Villaggio Fiumara) comprende:

- a) la raccolta, incluso il sistema di conferimento domiciliare, dei rifiuti urbani e assimilati destinati allo smaltimento e di quelli avviati a recupero;
- b) il trasporto dei rifiuti presso gli impianti di trattamento.

Periodo di esercizio: continuo.  
n. di utenze: 33.595

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara



### Tipologia di rifiuto e frequenza di raccolta -Utenze domestiche-

- **Umido** Frequenza settimanale 3 su 7
- **Secco** Frequenza settimanale 1 su 7
- **Carta e cartoni** Frequenza settimanale 1 su 7
- **Plastica/lattine/tetrapak** Frequenza settimanale 2 su 7
- **Vetro**

Raccolta stradale - Frequenza 1 su 15 e/o comunque all'occorrenza

Raccolta porta a porta zona Settefrati (circa 13.800 utenze) – Frequenza 1 su 15 con avvio dal 01 Aprile 2018. Di seguito si riportano i calendari di raccolta distinti per zone.

### Calendari di raccolta distinti per zone

<b>Borgovilla – Patalini esposizione dalle ore 21,00 alle ore 24,00</b>								
<b>Raccolta dalle ore 02,00 alle ore 08,00 del giorno successivo</b>								
Frazione	Frequenza	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>UMIDO</b>	3/7	X		X		X		
<b>SECCO</b>	1/7				X			
<b>CARTA</b>	1/7				X			
<b>PLASTICA</b>	2/7					X		
<b>VETRO</b>	Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 21,00 alle ore 24,00							

<b>Centro - Santa Maria esposizione dalle ore 21,00 alle ore 24,00</b>								
<b>Raccolta dalle ore 02,00 alle ore 08,00 del giorno successivo</b>								
Frazione	Frequenza	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>UMIDO</b>	3/7		X		X			X
<b>SECCO</b>	1/7	X						
<b>CARTA</b>	1/7	X						
<b>PLASTICA</b>	2/7			X				X
<b>VETRO</b>	Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 21,00 alle ore 24,00							

<b>Settefrati esposizione dalle ore 21,00 alle ore 24,00</b>								
<b>Raccolta dalle ore 02,00 alle ore 08,00 del giorno successivo</b>								
Frazione	Frequenza	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>UMIDO</b>	3/7		X		X			X
<b>SECCO</b>	1/7	X						
<b>CARTA</b>	1/7	X						
<b>PLASTICA</b>	2/7			X				X
<b>VETRO</b>	Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 21,00 alle ore 24,00 fino al 31/03/18 Raccolta porta a porta a partire dal 01/04/2018							

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

Centro Storico esposizione dalle ore 06,00 alle ore 08,00								
Raccolta dalle ore 07,00 alle ore 13,00 con più passaggi								
Frazione	Frequenza	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
UMIDO	3/7	X		X		X		
SECCO	1/7		X					
CARTA	1/7						X	
PLASTICA	2/7	X			X			
VETRO	Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 21,00 alle ore 24,00							

Per l'identificazione delle zone si fa riferimento alle planimetrie allegate alla presente:

- Allegato "A" – zona Borgovilla-Patalini;
- Allegato "B" – zona Centro –Santa Maria;
- Allegato "C" – zona Settefrati;
- Allegato "D" – zona Centro Storico

### Modalità operativa

#### Raccolta dell'umido

E' stato distribuito alle famiglie un kit di raccolta, costituito da **biopattumiera da 10 litri areata da interno** di colore marrone e una dotazione annuale **di n. 200 buste biodegradabili da 12 litri cadauno**.

Presso le unità abitative singole e nei condomini **fino a 8 utenze per civico**, è distribuito a ciascuna utenza, oltre al kit, un mastello antirandagismo da esterno da 25 litri di colore marrone. Resta salva la possibilità di assegnare i bidoni carrellati anche a questi condomini, compatibilmente con gli spazi a disposizione.

I condomini **di oltre 8 utenze per civico** sono invece dotati di bidoni carrellati da **120-240-360 litri grigi con coperchio di colore marrone**, a seconda del numero di utenze attive e/o compatibilmente con gli spazi a disposizione.

La raccolta del rifiuto è condotta con l'esposizione, a cura delle stesse utenze domestiche, del contenitore davanti al civico sul suolo pubblico, nella fascia oraria e nei giorni prestabiliti.

#### Raccolta della frazione secca residua

Presso le unità abitative singole e nei condomini **fino a 8 utenze per civico**, è distribuita una dotazione annuale **di n. 60 sacchi grigi da 60 litri cadauno**. Resta salva la possibilità di assegnare i bidoni carrellati anche a questi condomini, compatibilmente con gli spazi a disposizione. I condomini **di oltre 8 utenze per civico** sono invece dotati di bidoni carrellati da **120-240-360 litri di colore grigio**, a seconda del numero di utenze attive e/o compatibilmente con gli spazi a disposizione.

La raccolta del rifiuto è condotta con l'esposizione, a cura delle stesse utenze domestiche, del contenitore/sacco davanti al civico sul suolo pubblico, nella fascia oraria e nei giorni prestabiliti.

*All'interno della raccolta della frazione secca, è istituito un servizio dedicato integrativo di*

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

**raccolta di pannolini e pannoloni**, costituita da una fornitura di un mastello da esterno di colore grigio da 40 lt ed un'ulteriore dotazione annuale **di n.160 sacchi grigi da 60 litri**.

Il servizio è erogato con frequenza trisettimanale oltre la giornata di raccolta della frazione secca residua. Le utenze (neonati da 0 a 24 mesi di età o popolazione adulta con patologie specifiche) oggetto di tale servizio devono essere comunicate a Bar.S.A. S.p.A. specificando nominativo, via e numero civico al fine di poter predisporre l'ottimizzazione dei percorsi di raccolta. La raccolta di tale rifiuto è condotta con l'esposizione, a cura delle stesse utenze domestiche, del mastello davanti al civico sul suolo pubblico, nella fascia oraria e nei giorni prestabiliti.

### **Raccolta della carta e cartone**

E' distribuita alle utenze una dotazione annuale **di n. 60 sacchi semitrasparenti di colore blu da 60 litri cadauno**.

La carta prodotta dalle utenze domestiche è generalmente costituita prevalentemente da carta ad uso grafico (giornali, riviste) e quote modeste di imballaggi primari. La raccolta della carta è condotta con l'esposizione, a cura delle stesse utenze domestiche, dei **sacchi** davanti al civico sul suolo pubblico, nella fascia oraria e nei giorni prestabiliti.

### **Raccolta degli imballaggi in plastica, metalli, tetrapak**

E' distribuita alle utenze una dotazione annuale **di n. 120 sacchi semitrasparenti di colore giallo da 100 litri cadauno**.

La raccolta della plastica, metalli e tetrapak è condotta con l'esposizione, a cura delle stesse utenze domestiche, dei sacchi davanti al civico sul suolo pubblico, nella fascia oraria e nei giorni prestabiliti.

### **Raccolta del vetro**

**La raccolta del vetro** viene effettuata mediante campane da **2000 litri** posizionate lungo le strade cittadine.

Nel corso dell'anno 2018 sarà avviata **la raccolta del vetro** porta a porta per il quartiere Settefrati (circa n. 13.800 utenze) mediante dotazione per condomini con numero di utenze **fino ad 8 utenze per civico**, di mastello di colore verde da 30 litri. I condomini **di oltre 8 utenze** per civico saranno invece dotati di bidoni carrellati da **120-240-360 litri grigi con coperchio di colore verde**, a seconda del numero di utenze attive e/o compatibilmente con gli spazi a disposizione.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara

### 3.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti e frazione verde di origine domestica

Periodo di esercizio: continuo.

Frequenza: previa prenotazione.

#### Modalità operativa

##### *Raccolta degli ingombranti - grandi RAEE - frazione verde*

**La raccolta degli ingombranti - grandi RAEE - frazione verde:** avviene gratuitamente su appuntamento, previa prenotazione al numero verde 800 330433, fino ad un massimo di n. 3 pezzi/utente per chiamata ed un massimo di 10 ritiri/giorno.

Per grandi RAEE si intendono quegli elettrodomestici che hanno almeno un lato maggiore di 25 cm.

La frazione verde deve essere chiusa in sacchi di rafia sintetica o legata in fascine maneggevoli dagli operatori. I materiali devono essere posti sul suolo pubblico a cura degli utenti, nelle immediate vicinanze del civico indicato in fase di prenotazione o spazio idoneo accessibile ai mezzi di raccolta, secondo le istruzioni e nei tempi indicati da Bar.S.A. S.p.A. al momento della prenotazione.

### 3.1.3 Raccolte differenziate e selezionate stradali, domiciliarizzate e presso centri di raccolta

Periodo di esercizio: continuo.

#### Modalità operativa

##### *Raccolta degli indumenti usati*

**La raccolta degli indumenti usati,** affidata a soggetti terzi convenzionati debitamente autorizzati, viene effettuata mediante contenitori specifici posizionati lungo le strade cittadine, con frequenza in media settimanale.

Nel corso dell'anno 2018 sarà avviata la raccolta degli indumenti porta a porta per il quartiere Settefrati (circa 13.800 utenze) mediante dotazione di sacchi da 110 litri. La frequenza sarà di n. 2 raccolte/mese a marzo, aprile, settembre ed ottobre e n. 1 raccolta/mese a febbraio, maggio e novembre per un totale di 11 raccolte/anno.

##### *Raccolta delle pile esaurite*

**La raccolta delle pile esaurite** è effettuata mediante lo svuotamento mensile, o ove necessari, all'occorrenza, dei circa 200 contenitori da tavolo dislocati presso scuole, uffici pubblici e rivenditori di pile e/o materiale elettrico, il cui elenco è consultabile sul sito aziendale.

##### *Raccolta dei prodotti farmaceutici scaduti*

**La raccolta dei prodotti farmaceutici scaduti** è effettuata mediante lo svuotamento mensile o, ove necessari all'occorrenza, dei contenitori dotati di dispositivo antintrusione dislocati presso

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossello Annachiara

tutte le farmacie cittadine il cui elenco è consultabile sul sito aziendale.

### **Raccolta presso i Centri di Raccolta Comunali**

Bar.S.A. S.p.A. gestisce due Centri di Raccolta sul territorio comunale, ovvero piazzole attrezzate ed approvate per il conferimento di frazioni raccolte in modo separato ai sensi dei D.M. 08.04.2008 e 13.05.2009.

I due centri di raccolta sono ubicati, il primo in Via Callano n. 61 e il secondo in via dei Salici-angolo Via degli Ulivi.

**Presso il centro di raccolta di Via Callano** gli utenti cittadini potranno conferire direttamente tutti quei rifiuti urbani che per dimensione, qualità e quantità non possono essere conferiti con le altre modalità previste, secondo il regolamento vigente in merito.

Il centro di raccolta garantirà anche l'intercettazione delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) da Utenze Domestiche e, nei limiti dell'assimilazione, da Utenze non Domestiche (RAEE qualificati come rifiuti non pericolosi) nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali, al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche, che verranno avviate ai Consorzi di legge.

E' garantita anche la raccolta di oli minerali e/o alimentari.

Orari e giorni di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 – il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:00. Chiusura domenica e giorni festivi.

**Presso il Centro Comunale di Raccolta** ubicato in **via dei Salici-angolo Via degli Ulivi** gli utenti cittadini potranno conferire direttamente i rifiuti di imballaggio in multimateriale (plastica/metallo/tetrapak), vetro, carta, secondo il regolamento vigente.

Orari e giorni di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 – il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Chiusura domenica e giorni festivi.

### **3.1.4 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle utenze non domestiche**

Periodo di esercizio: continuo.  
 Frequenze: come di seguito riportato.

#### **UTENZE NON DOMESTICHE ALIMENTARI**

n. di utenze 1526

Tali utenze raggruppano le seguenti attività produttive:

- Alimentari
- Fiorai
- Bar
- Bed&breakfast
- Hotel
- Pub
- Panifici
- Pizzerie
- Ristoranti
- Scuole con mense
- Macellerie, solo per i rifiuti assimilabili per qualità, che non siano scarti animali, i quali sono considerati dalla normativa vigente, comunque rifiuti speciali.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

- Stabilimenti balneari (limitatamente al periodo estivo)

### Tipologia di rifiuto e frequenza di raccolta -Utenze non domestiche alimentari

Per le suddette categorie è riportata la frequenza di raccolta, le modalità di conferimento e la dotazione adeguata, per ciascuna tipologia di rifiuto:

- **Umido** Frequenza settimanale 7 su 7
- **Secco** Frequenza settimanale 6 su 7
- **Vetro** Frequenza settimanale 6 su 7
- **Cartoni** Frequenza settimanale 6 su 7
- **Carta** Frequenza settimanale 3 su 7
- **Plastica/lattine/tetrapak**  
Frequenza settimanale 6 su 7 per quelle del Centro Storico  
Frequenza settimanale 3 su 7 per le restanti

I contenitori in dotazione devono essere tenuti all'interno della proprietà privata ed esposti a cura dell'utenza sul ciglio stradale soltanto nei giorni di raccolta, provvedendo al rientro dopo lo svuotamento e rispettando gli orari e giorni prestabiliti.

### Calendari di raccolta

Borgovilla – Patalini									
Frazione	Freq.	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
UMIDO	7/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	X
SECCO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	
CARTA	3/7	13,00-14,00	X		X		X		
CARTONI supermercati	6/7	Entro le ore 10,00	X	X	X	X	X	X	
PLASTICA	3/7	13,00-14,00		X		X		X	
VETRO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	

Centro – Santa Maria – Settefrati									
Frazione	Freq.	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
UMIDO	7/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	X
SECCO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	
CARTA	3/7	13,00-14,00		X		X		X	
CARTONI supermercati	6/7	Entro le ore 10,00	X	X	X	X	X	X	
PLASTICA	3/7	13,00-14,00	X		X		X		
VETRO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

Centro Storico									
Frazione	Freq .	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
UMIDO	7/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	X
SECCO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	
CARTA	3/7	20,00-06,00	X		X		X		
CARTONI supermercati	6/7	Entro le ore 10,00	X	X	X	X	X	X	
PLASTICA	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	
VETRO	6/7	20,00-06,00	X	X	X	X	X	X	

La raccolta, per ogni tipologia di frazione, avrà inizio al termine dell'orario di esposizione. ed entro le 6 ore successive.

Per l'identificazione delle zone si fa riferimento alle planimetrie allegate alla presente:

- Allegato "A" – zona Borgovilla-Patalini;
- Allegato "B" – zona Centro –Santa Maria;
- Allegato "C" – zona Settefrati;
- Allegato "D" – zona Centro Storico

### Modalità operativa

#### Raccolta dell'umido

Le utenze non domestiche sono dotate (compatibilmente con gli spazi a disposizione) di bidoni carrellati da **120-240-360-660 litri grigi con coperchio di colore marrone o mastelli.**

#### Raccolta della frazione secca residua

Le utenze non domestiche sono dotate (compatibilmente con gli spazi a disposizione) di bidoni carrellati da **120-240-360-660 litri di colore grigio con coperchio grigio o buste.**

#### Raccolta del vetro

Le utenze non domestiche sono dotate (compatibilmente con gli spazi a disposizione) di bidoni carrellati da **120-240-360 litri grigi con coperchio di colore verde.**

#### Raccolta del cartone

Le utenze non domestiche devono esporre, nei giorni e ore prestabiliti, il cartone accuratamente piegato e legato al fine di evitarne la dispersione su strada.

#### Raccolta della carta

Le utenze non domestiche sono dotate (compatibilmente con gli spazi a disposizione) di bidoni carrellati da **120-240-360 litri grigi con coperchio di colore blu o buste.**

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossello Annachiara





## Calendari di raccolta

<b>Borgovilla – Patalini</b>									
Frazione	Freq .	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>SECCO</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>CARTA</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>CARTONI</b>	<b>6/7</b>	<b>13,00-14,00</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>PLASTICA</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>VETRO</b>	<b>Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 20,00 alle ore 22,00</b>								

<b>Centro Storico –Centro/Santa Maria – Settefrati</b>									
Frazione	Freq .	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>SECCO</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>CARTA</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>CARTONI</b>	<b>6/7</b>	<b>13,00-14,00</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>PLASTICA</b>	<b>3/7</b>	<b>13,00-14,00</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>VETRO</b>	<b>Tutti i giorni nelle campagne stradali dalle ore 20,00 alle ore 22,00</b>								

La raccolta, per ogni tipologia di frazione, avrà inizio al termine dell'orario di esposizione ed entro le 6 ore successive.

Per l'identificazione delle zone si fa riferimento alle planimetrie allegate alla presente:

- Allegato "A" – zona Borgovilla-Patalini;
- Allegato "B" – zona Centro –Santa Maria;
- Allegato "C" – zona Settefrati;
- Allegato "D" – zona Centro Storico

### Modalità operativa

#### **Raccolta dell'umido**

Vista la tipologia delle utenze, la raccolta dell'umido non è attivata.

#### **Raccolta della frazione secca residua**

Le utenze non domestiche sono fornite di una dotazione annuale di n. 200 sacchi grigi da 60 litri. Gli utenti devono esporre il sacco accuratamente chiuso nei giorni e orari prestabiliti.

#### **Raccolta del vetro**

Le utenze possono utilizzare la campagne stradali, ove esistenti, ovvero conferire direttamente presso i due Centri di Raccolta Comunale.

#### **Raccolta del cartone**

Le utenze non domestiche devono esporre il cartone accuratamente piegato e legato al fine di

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

evitarne la dispersione su strada, nei giorni e orari prestabiliti.

### **Raccolta della carta**

Le utenze sono fornite di una dotazione annuale di n. 200 **sacchi semitrasparenti di colore blu da 60 litri**. Gli utenti devono esporre il sacco accuratamente chiuso nei giorni e orari prestabiliti.

Per le agenzie, associazioni culturali, assicurazioni, studi ed uffici che ne fanno richiesta, è prevista una fornitura aggiuntiva di ecobox in cartone da 60 litri per uso interno.

### **Raccolta degli imballaggi in plastica, metalli, tetrapak**

Le utenze sono fornite di una dotazione annuale di n. 200 **sacchi semitrasparenti di colore giallo da 100 litri**. Gli utenti devono esporre il sacco accuratamente chiuso nei giorni e orari prestabiliti.

## **UTENZE ECONOMICHE E LABORATORI (Zona Industriale)**

n. utenze 1439

Tali utenze sono dislocate nella zona industriale di via Trani e traverse, via Callano, via Vecchia Madonna dello Sterpeto e della zona merceologica di via Foggia e traverse. Le utenze domestiche ivi residenti sono abbinate al calendario di raccolta dei rispettivi rioni di appartenenza (Borgovilla/Patalini o S. Maria/Settefrati). Le utenze non domestiche devono invece conferire le varie frazioni di rifiuto secondo lo specifico **calendario di raccolta** a loro dedicato che di seguito si riporta:

<b>ZONA INDUSTRIALE</b>									
Frazione	Freq.	Orari di esposizione	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>SECCO</b>	3/7	20,00-24,00		X		X		X	
<b>CARTA</b>	1/7	20,00-24,00					X		
<b>CARTONI</b>	Su prenotazione al numero verde 800 330433								
<b>PLASTICA</b>	1/7	20,00-24,00			X				
<b>VETRO</b>	1/7	20,00-24,00		X					

### **3.1.5 Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato**

Periodo di esercizio: continuo.

Frequenze: come di seguito riportato.

Lo spazzamento manuale, meccanizzato e misto, è effettuato sul suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico, comprese le aree pavimentate di parchi e giardini del territorio urbano.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara

### *Spazzamento manuale*

Lo spazzamento manuale è raggruppato in 31 zone.

Il servizio viene effettuato in ciascuna zona da un operatore ecologico che provvede a garantire il mantenimento di pulizia del suolo pubblico con la seguente frequenza:

- 5 zone con frequenza 7 su 7;
- 24 zone con frequenza 6 su 7;
- 2 ulteriori zone, costituite dalle due litoranee, servite con frequenza 7 su 7 durante il periodo estivo (aprile – settembre) e 3 su 7 durante il restante periodo dell'anno.

Il servizio di spazzamento manuale comprende anche lo svuotamento dei cestini gettacarte nonché la rimozione, con idonei strumenti, delle siringhe abbandonate.

Al fine di mantenere un elevato standard di pulizia, viene effettuato un servizio di spazzamento manuale pomeridiano di mantenimento nelle zone e nelle strade del Centro Storico, con frequenza 6 su 7.

Inoltre è previsto un servizio di spazzamento manuale, con idonee attrezzature e personale, del borgo di Montaltino, con frequenza quindicinale durante il periodo invernale (ottobre – marzo) e settimanale durante il periodo estivo (aprile – settembre).

### *Spazzamento meccanizzato misto*

Il servizio di **spazzamento meccanizzato misto** (spazzatrice ed operatore) è svolto su percorsi ottimali, per consentire la massima efficacia ed efficienza.

Nel dettaglio, il servizio di spazzamento misto è svolto su 5 zone, con l'utilizzo di una autospazzatrice adibita allo spazzamento meccanizzato che, con l'ausilio di operatore ecologico per lo spazzamento manuale, provvede alla pulizia completa della zona, osservando le seguenti frequenze di intervento:

- 1 zona 7 su 7 con l'ausilio di due operatori;
- 1 zona 1 su 7 con l'ausilio di un operatore;
- 2 zone 6 su 7 con l'ausilio di un operatore;
- 1 zona 6 su 7 a supporto dello spazzamento manuale.

Si precisa che la zona, servita con frequenza 1 su 7, è costituita dalla zona industriale di via Callano, via Trani e via Foggia, in cui l'espletamento del servizio di spazzamento meccanizzato avverrà nella giornata della domenica, in quanto la presenza nei giorni feriali di autovetture, autocarri ed altri mezzi vanifica o limita l'efficacia dell'intervento dell'autospazzatrice.

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara



## ***Servizio di spazzamento***

Il servizio di spazzamento manuale è svolto con frequenza di 6 su 7, con utilizzo di un operatore attrezzato con un porter con vasca da 2 mc. Al fine di mantenere il giusto decoro della zona, all'occorrenza le attività di spazzamento manuale sono supportate anche dallo spazzamento meccanizzato.

### **3.1.8 Altri Servizi**

Completano l'insieme delle prestazioni dovute da Bar.S.A. S.p.A. i servizi di seguito indicati:

#### **A) servizi complementari**

- 1 servizio di sanificazione ambientale
- 2 spurgo caditoie, pozzetti stradali e pulizia vasche e fontane
- 3 vigilanza ambientale

#### **B) servizi integrativi**

- 1 innaffiamento e lavaggio stradale
- 2 servizio di raccolta deiezioni canine
- 3 servizio di pulizia aiuole e aree verdi
- 4 bonifica aree pubbliche
- 5 lavaggio bidoncini

#### **C) servizi accessori**

- 1 ammortamento attrezzature e comunicazione fase start up
- 2 comunicazione annuale

### **A -SERVIZI COMPLEMENTARI-**

#### ***A.1 Servizio di sanificazione ambientale***

Il servizio di sanificazione ambientale interesserà tutte le zone urbane ed insediamenti abitativi extra urbani compresi nel territorio comunale con interventi di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione.

#### ***Interventi contro le mosche***

Lotta antilarvale nel periodo aprile-ottobre nelle zone di rilascio di rifiuti e/o in stato di abbandono o semi abbandono, bocche di lupo, con utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale a base di biocidi e/o inibitori di crescita. Gli interventi verranno effettuati con cadenza mensile, nel periodo interessato, previo programma trimestrale concordato con il Dirigente del Settore Ambiente che verrà preventivamente comunicato alla cittadinanza.

Attività di monitoraggio finalizzata alla cattura massiva mediante trappolaggio biologico, durante il periodo estivo, nelle zone di maggiore segnalata presenza e di maggiore frequentazione del pubblico.

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpignano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

### **Interventi contro le zanzare**

Lotta antilarvale nel periodo aprile-ottobre nelle zone umide di proprietà comunale, caditoie e bocche di lupo, con utilizzo di prodotti a ridotto impatto ambientale a base di biocidi e/o inibitori di crescita.

Tutti gli interventi saranno pianificati in coordinamento con il Dirigente del Settore Ambiente ed il Dirigente del Settore Igiene Pubblica presso la ASL che verrà preventivamente comunicato alla cittadinanza.

### **Disinfezione**

Il servizio di disinfezione interesserà tutti gli edifici scolastici, di cui all'allegato "E" e dovrà essere eseguito prima dell'inizio di ciascun anno scolastico e durante il periodo di interruzione dell'attività didattica in occasione delle festività pasquali e natalizie. I giorni di intervento, concordati con il Dirigente Settore Ambiente, verranno preventivamente comunicati ai Dirigenti Scolastici interessati.

Sarà eseguito, inoltre, il servizio di disinfezione in occasione delle consultazioni elettorali che dovessero eventualmente essere eseguite durante l'anno.

### **Derattizzazione**

Il servizio di derattizzazione sarà effettuato negli edifici comunali e scolastici, nei giardini e parchi pubblici ed in zone della città ritenute ad alto rischio, specificatamente indicate nell'allegato "F", mediante la realizzazione di specifici impianti ed un servizio di monitoraggio periodico con frequenza mensile, concordati con il Dirigente Settore Ambiente.

Si avrà cura di realizzare un'adeguata rotazione temporale dei principi attivi utilizzati nonché degli adescanti al fine di massimizzare l'efficacia dei risultati.

### **A.2 Spurgo caditoie, pozzetti stradali e pulizia vasche e fontane**

Il servizio di spurgo caditoie e pozzetti stradali si attuerà con **tre interventi annuali (gennaio-aprile-ottobre)** di svuotamento, espurgo, disostruzione e sanificazione interna di tutti i pozzetti stradali della rete di fogna bianca al fine di consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche in tutte le strade ove è possibile il transito dell'automezzo speciale impiegato. Ove non sia possibile si provvederà manualmente tramite asporto dei rifiuti grossolani che ostruiscono i pozzetti e le bocche di lupo.

Il servizio di pulizia vasche e fontane sarà svolto con frequenza quindicinale nel periodo giugno-settembre e mensile nei restanti mesi. Gli interventi saranno concordati con il Dirigente Settore Ambiente.

Il servizio verrà svolto mediante lavaggio con idrogetto ed utilizzo di idonei prodotti disincrostanti e detergenti.

Nel periodo da maggio a ottobre l'acqua sarà additivata con prodotto antivegetativo in dosaggio idoneo per evitare la proliferazione di alghe e microrganismi.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

### **A.3 Vigilanza ambientale**

Il servizio di vigilanza ambientale viene espletato concordandolo con il Comando di Polizia Municipale, in funzione delle esigenze.

Tale servizio di vigilanza viene integrato con un monitoraggio ambientale effettuato attraverso un servizio di Polizia Giudiziaria, finalizzato al controllo e alla repressione dei reati ambientali (abbandono illecito di rifiuti) nel territorio comunale.

## **B –SERVIZI INTEGRATIVI-**

### **B.1 Innaffiamento e lavaggio stradale**

Il servizio è svolto dal 01 giugno al 31 agosto con frequenza 6 su 7 e consiste nell'innaffiamento con sanificazione, a giorni alterni, delle principali arterie cittadine, come riportato nell'allegato "G". Inoltre è compreso il lavaggio a pressione con sanificazione di piazze e marciapiedi, nel numero di 52 interventi annui nelle aree della città maggiormente frequentate, nonché ulteriori 52 interventi di lavaggio a pressione, con sanificazione dei marciapiedi del Centro Storico, in particolare nel periodo estivo, concordati con il Dirigente Settore Ambiente.

### **B.2 Servizio di raccolta deiezioni canine**

L'esecuzione del servizio di rimozione deiezioni canine prevede l'impiego di un operatore munito di scooter attrezzato con idonea attrezzatura aspirante e viene effettuato, lungo i marciapiedi e/o piazze cittadine, con frequenza 6 su 7 su apposito calendario d'intervento che di seguito si riporta:

- lunedì e giovedì zona centro
- martedì e venerdì zona Settefrati
- mercoledì e sabato zona Borgovilla-Patalini

### **B.3 Servizio di pulizia aiuole e aree verdi**

Il servizio prevede la rimozione dei rifiuti grossolani presenti nelle aiuole ed aree verdi con le medesime frequenze della zona di spazzamento in cui l'area verde ricade (vedi pag. 17 della presente carta dei servizi).

### **B.4 Bonifica aree pubbliche**

Il servizio di bonifica comprende tre interventi annui di diserbo meccanico nelle aree comunali incolte della cinta urbana, compresa la raccolta ed il trasporto a smaltimento dei rifiuti ingombranti presenti.

Inoltre viene garantito un intervento mensile di pulizia delle aree periferiche della città, compresa la raccolta ed il trasporto a smaltimento dei rifiuti ingombranti presenti.

### **B.5 Lavaggio bidoncini**

La sanificazione dei bidoncini carrellati per la raccolta organico e secco **delle sole utenze non domestiche alimentari** sarà eseguito con frequenza quindicinale nel periodo estivo (giugno-

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

settembre) e mensile nei restanti mesi, concordati con il Dirigente Settore Ambiente.  
Al fine di garantire un elevato livello di igienizzazione, sarà eseguito il lavaggio o sanificazione dei bidoncini con prodotti enzimatici specifici, il cui utilizzo è finalizzato all'abbattimento dei cattivi odori mediante soppressione e/o contenimento dei processi di degradazione delle sostanze organiche.

## **C -SERVIZI ACCESSORI**

### ***C.1 Ammortamento attrezzature e comunicazione fase start up***

Si tratta della quota di start up e distribuzione delle attrezzature redatta con ammortamento a sette anni (a partire dal 2014), già detratta la quota settennale di ammortamento delle attrezzature comunali, in analogia alla previsione temporale del progetto generale iniziale

### ***C.2 Comunicazione annuale***

Rientrano in tali servizi accessori la comunicazione informativa tramite ogni mezzo idoneo a sensibilizzare l'utenza circa le attività svolte.



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	<i>Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana</i>	<i>Lanotte Michele Acconciaio Domenico</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>



#### 4. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A. S.p.A. garantisce. Nella fruizione dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara

## TABELLA STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
<b>Servizio di raccolta porta a porta (umido, secco, carta e cartoni, plastica, vetro)</b>	Frequenze di raccolta	Frequenze previste dal calendario di raccolta (vedi pagg. 7-8-12-13-15-16 della presente carta)	Il servizio, ove non regolarmente effettuato, deve essere comunque garantito nella giornata di raccolta prevista dal calendario	Generale
<b>Servizio di raccolta domiciliare su prenotazione (ingombranti, RAEE e frazione verde di origine domestica)</b>	Tempo di intervento	Ritiro dalle ore 05:00 alle ore 11:00 del giorno comunicato dall'operatore del call-center	L'utente dovrà posizionare il rifiuto prima delle ore 05:00 del giorno comunicato dall'operatore del call-center	Generale
<b>Centri di Raccolta</b>	Orari di apertura	Rispetto degli orari di apertura	Bar.S.A. espone idonea cartellonistica con chiara indicazione degli orari di apertura	Generale
	Informazione al cittadino	Norme per utenza esterna	All'ingresso sono affissi idonei cartelli con indicazione delle varie tipologie di rifiuto conferibili ed è esposto il regolamento comportamentale	Generale
<b>Spazzamento manuale, meccanizzato e misto</b>	Frequenze di spazzamento	Frequenze (vedi pagina 17 della presente carta)	Il servizio, ove non regolarmente effettuato, deve essere comunque garantito nella giornata di spazzamento prevista dal calendario	Generale
<b>Servizio di pulizia delle aree mercatali</b>	Frequenze di intervento	Frequenze (vedi pagina 18 della presente carta)	Il servizio deve essere effettuato nelle ore immediatamente successive alla chiusura dei mercati	Generale
<b>Altri Servizi (complementari integrativi accessori)</b>	Frequenza di intervento	Frequenze per ciascuna tipologia di servizio (vedi pagg. 19-20-21-22 della presente carta)	I servizi dovranno essere effettuati secondo le modalità operative e le tempistiche previste nella presente carta	Generale
<b>Tutela ambientale</b>	Utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale e idonee attrezzature	Normativa in materia ambientale	Bar.S.A. si impegna ad utilizzare prodotti e attrezzature conformi alle prescrizioni di legge	Generale
<b>Sospensioni programmate del servizio</b>	Preavviso	Tempo minimo di preavviso	Bar.S.A. si impegna a comunicare agli utenti le eventuali sospensioni programmate del servizio con un preavviso minimo di 48 ore	Generale

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

## TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Attività	Indicatori	Standard	Note	Tipo
<b>Segnalazioni</b>	Tempo massimo di intervento	Massimo 48 ore	In relazione alla tipologia della segnalazione	Generale
<b>Reclami</b>	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Massimo 15 giorni	In relazione alla tipologia del reclamo	Generale
<b>Relazione con l'utenza</b>	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00	Generale
	Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al sabato dalle 08,00 alle 12,00 Servizio clienti Numero verde da rete fissa 800 33 04 33	Generale
<b>Informazioni</b>	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	Generale

Gli standard di qualità del Servizio di Igiene Urbana sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito, l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

## 5. MONITORAGGIO DEI SERVIZI-

Al fine di garantire l'ottimale gestione dei rifiuti urbani Bar.S.A. S.p.A., in ottemperanza alle direttive del Comune di Barletta, si impegna a programmare le azioni per il mantenimento delle percentuali minime di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, come indicate all'art. 205 comma 1 del D.Lgs. 152/2006, tendendo al mantenimento delle percentuali già raggiunte nell'anno 2016, sebbene a condizioni differenti.

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

### 5.1 -Indagini di soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, **almeno annuale**, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione degli utenti circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario (allegato "I" alla presente carta) che verrà compilato tramite indagine telefonica o tramite incaricati operanti presso postazioni temporanee predisposte sul territorio comunale.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi del Reclami.

### 5.2 -Rapporti con i cittadini

Bar.S.A. S.p.A., d'intesa con il Comune di Barletta, garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standard.

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- **telefonando** al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde **800.330.433** (da rete fissa) dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato);
- **rivolgendosi all'URP** del Comune di Barletta;
- **inviando** un fax alla Bar.S.A. S.p.A. 0883/304300;
- **inviando** una email all'indirizzo [custemercare@barsa.it](mailto:custemercare@barsa.it);
- **personalmente** presso gli uffici Bar.S.A. S.p.A. siti in Via Callano,61 aperti al pubblico dalle ore 9.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì;

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

### 5.3-Modalità di presentazione dei reclami

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax, e-mail) ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto, entro 15 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, nel rispetto degli standard stabiliti, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente o tramite fax vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;
- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

### 6. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta dei servizi verrà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri di qualità innanzi esplicitati.

La presente carta resterà comunque valida fino alla scadenza del disciplinare tecnico-economico.

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	<i>Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana</i>	<i>Lanotte Michele Acconciaioico Domenico</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>

## 7. DATI AZIENDALI E PUNTI DI CONTATTO

Bar.S.A. S.p.A.  
Via Callano, 61  
76121 BARLETTA (BT)

[www.barsa.it](http://www.barsa.it)

Telefono call center 0883/304215  
Numero Verde (solo da rete fissa) 800.33 04 33  
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00  
Fax call center 0883/304300

e-mail [custemercare@barsa.it](mailto:custemercare@barsa.it)  
PEC [barsaspa@pec.it](mailto:barsaspa@pec.it)



Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossello Annachiara

## 8. ALLEGATI

- Allegato “A” – Planimetria zona Borgovilla-Patalini
- Allegato “B” – Planimetria zona Centro –Santa Maria
- Allegato “C” – Planimetria zona Settefrati
- Allegato “D” – Planimetria zona Centro Storico
- Allegato “E” – Elenco istituti scolastici
- Allegato “F” – Elenco impianti di derattizzazione
- Allegato “G” – Elenco strade innaffiamento stradale
- Allegato “H” – Scheda di valutazione servizio igiene urbana
- Allegato “I” – Questionario di gradimento



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	<i>Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana</i>	<i>Lanotte Michele Acconciaioico Domenico</i>	<i>Rossiello Annachiara</i>

## Allegato H

### SCHEDA DI VALUTAZIONE SERVIZIO IGIENE URBANA

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l'**obiettivo** del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. i **documenti**, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i **dati tecnici**, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. le **frequenze** con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. gli **indicatori di costo**, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo;
6. **indicatori di qualità del servizio**, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.

**BARS.A** S.p.A.  
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara



Allegato H

Scheda di valutazione del Committente  
**SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

<b>Obiettivo</b>	- Curare e mantenere un livello di decoro ambientale congruo sul territorio comunale nel rispetto delle normative vigenti
<b>Documenti</b>	- Disciplinare tecnico-economico – Carta dei servizi
<b>Dati tecnici</b>	- Planimetrie ed elenchi vari
<b>Frequenza</b>	- In base alle tempistiche previste
<b>Indicatori di costo attività ordinarie</b>	- Tabelle ministeriali del costo del lavoro
<b>Indicatori di costo attività straordinarie</b>	- Contabilità sulla base di preventivi accettati e autorizzati dall'Ente
<b>Indicatori di qualità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche</li> <li>- Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate e conformi alle</li> <li>- Prescrizioni antinfortunistiche vigenti</li> <li>- Utilizzo di prodotti rispondenti alle normative ambientali vigenti</li> <li>- Impiego di personale specializzato e qualificato per tipologia di attività</li> <li>- Reperibilità h24</li> <li>- Mantenimento continuo del livello congruo di decoro ambientale</li> </ul>



<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaio Domenico	Rossiello Annachiara

## Allegato I

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO IGIENE URBANA

Care e cari cittadini del comune di Barletta, l'azienda Bar.S.A. Vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

**1) Vengono rispettate le frequenze di raccolta previste nei calendari?**

- sì, sempre  
 sì, ma non sempre  
 mai

**2) Vengono rispettate le prenotazioni per il ritiro gratuito di rifiuti ingombranti e RAEE?**

- sì, sempre  
 sì, ma non sempre  
 mai

**3) Vengono rispettati i giorni supplementari per la raccolta di pannolini e pannoloni?**

- sì, sempre  
 sì, ma non sempre  
 mai  
 non ne ho mai usufruito

**4) Ha mai conferito i suoi rifiuti presso uno dei Centri di Raccolta comunali?**

- sì  
 no

se ha risposto **SI** indichi se l'accoglienza e le informazioni ricevute dagli operatori sono state:

- complete e soddisfacenti  
 sufficienti  
 insufficienti

se ha risposto **NO** indichi i motivi:

- non ne sono a conoscenza  
 gli orari di apertura sono incompatibili con i miei  
 i centri sono troppo distanti

**5) Secondo Lei sono soddisfacenti le frequenze con cui vengono raccolti i rifiuti?**

- sì  
 no

se ha risposto **NO** indichi quali frazioni andrebbero integrate:

umido  secco  carta  plastica

**6) Esprima in generale un suo giudizio sull'esecuzione del servizio di raccolta rifiuti?**

- ottimo  
 buono  
 sufficiente  
 insufficiente

Rev.	Data	Oggetto	Emissione SGI	Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA	Approvazione Dirigente Delegato
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpagnano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioco Domenico	Rossiello Annachiara

## DATI ANAGRAFICI

### Sesso

- M  
 F

### Nazionalità

- Italiana  
 Altro.....

### Età

- 15-17 anni  
 18-34 anni  
 35-49 anni  
 50-64 anni  
 Più di 65 anni

### Titolo di studio

- Nessuno  
 Scuola elementare  
 Scuola media  
 Scuola superiore  
 Laurea

### Professione

- Studente  
 Lavoratore dipendente  
 Lavoratore indipendente/autonomo  
 Pensionato  
 Disoccupato/in cerca di lavoro  
 Altro

**Grazie per la collaborazione.**

**BAR.S.A. S.p.A.**  
Servizi Ambientali

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Oggetto</i>	<i>Emissione SGI</i>	<i>Verifica Ufficio Tecnico Amministrativo SIA</i>	<i>Approvazione Dirigente Delegato</i>
02	07/12/2017	Servizio di Igiene Urbana CARTA DEI SERVIZI	Imbriola Giuseppe Carpignano Silvana	Lanotte Michele Acconciaioico Domenico	Rossiello Annachiara