

LA CARTA DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

(Revisione approvata dal C.d.A. in data 13 novembre 2014)

Sommario

1. 12 IMPEGNI, 2 RICHIESTE
2. I SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO
 - 2.1 Raccolta rifiuti solidi urbani
 - 2.2 Igiene del suolo
3. SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
 - 3.1 Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli
 - 3.2 Raccolta carta
 - 3.3 Raccolta multi materiale
 - 3.4 Raccolta frazione organica
 - 3.6 Raccolta rifiuti urbani pericolosi
 - 3.6 Centro multiraccolta
4. LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI
5. LA SICUREZZA
6. L'INFORMAZIONE
7. I RAPPORTI CON GLI UTENTI
 - 7.1 Comportamento del personale
 - 7.2 Valutazione della soddisfazione dei cittadini
 - 7.3 L'educazione ambientale
8. ... E SE LE COSE ANDASSERO MALE ?
9. LE REGOLE
10. LE SCHEDE ANNUALI DEGLI STANDARD

Premessa

Con l'obiettivo di comunicare con i cittadini abbiamo pensato di esprimere il nostro sforzo di "fare meglio" attraverso 12 impegni, che troverete nelle pagine successive: dodici impegni generali, da cui discendono una serie di impegni specifici relativi ai vari servizi che la nostra Azienda svolge. I risultati numerici concreti di tali impegni saranno raccolti nelle schede allegate che verranno aggiornate e diffuse annualmente. Gli impegni non potranno però tradursi pienamente in risultati senza la preziosa collaborazione di tutti i cittadini, ai quali chiediamo perciò di agevolare lo svolgimento del nostro lavoro con una fattiva collaborazione. Dodici impegni e due richieste, per migliorare insieme l'ambiente a Lamezia Terme.

Riferimenti normativi

Il presente documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia, ovvero dalla Legge Regionale 7 agosto 2014, n. 14 "Riordino del servizio di gestione dei rifiuti urbani in Calabria".

Tale Legge ha definito un nuovo modello per l'organizzazione del servizio di gestione dei rifiuti, mediante l'individuazione di ambiti sub-provinciali per l'erogazione dei soli servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili, in Aree di Raccolta ottimali (ARO), finalizzate all'ottimizzazione dell'efficienza e della qualità dei servizi a livello territoriale. Inoltre, l'articolo 5 ha definito gli obblighi di servizio pubblico e universale, prevedendo la necessità di definire uno "Schema di Carta dei Servizi" per la gestione dei rifiuti che dovrà avere come standard i seguenti contenuti minimi:

- a) lo spazzamento meccanizzato e manuale sia svolto in modo da garantire che la comunità riceva il miglior servizio in accordo con le specifiche esigenze territoriali e che sia organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;*
- b) sia garantito a tutti i cittadini il servizio di raccolta differenziata di qualità, nonché flussi separati almeno per l'organico, la carta, cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;*
- c) il trasporto dei rifiuti sia organizzato in modo da contenere le emissioni di anidride carbonica, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di*

trasferimento (trasferenza) e trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi a quello su gomma;

- d) il servizio di raccolta dell'organico sia organizzato in modo da massimizzare la capacità di intercettazione e la qualità merceologica e da minimizzare le impurità;*
- e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano possa essere definita anche considerando il livello di impurità;*
- f) il compostaggio domestico sia sempre favorito, ove tecnicamente possibile;*
- g) il servizio di raccolta differenziata dell'organico possa essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico, soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa;*

1. - 12 IMPEGNI, 2 RICHIESTE

I nostri impegni:

1. fornire servizi efficaci ed efficienti - I servizi di igiene urbana, erogati dalla Lamezia Multiservizi in base al contratto di servizio stipulato con il Comune di Lamezia Terme e con ciascuno dei Comuni soci, devono corrispondere alle previsioni contrattuali, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

2. assicurare la continuità dei servizi - Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. verificare i risultati ottenuti - Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. migliorare continuamente le nostre prestazioni - Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. rispettare l'ambiente - La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti.

6. garantire la sicurezza - La salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. informare in modo esauriente - I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano. La Lamezia Multiservizi si impegna a far sì

che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

8. essere cortesi, ascoltare e tutelare i cittadini - Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia. Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

9. promuovere l'educazione ambientale - L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di repressione dei comportamenti errati.

10. correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi - Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

Le nostre richieste:

I nostri impegni non possono produrre risultati duraturi senza il vostro contributo. Vi chiediamo perciò di aiutarci a svolgere il nostro lavoro, mantenere la città pulita e a salvaguardare l'ambiente:

1. rispettando le regole

2. partecipando alle iniziative di raccolta differenziata

Grazie fin d'ora per la vostra collaborazione !

2 - I SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

2.1 - Raccolta rifiuti solidi urbani

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi effettua la raccolta differenziata in accordo al Piano Regionale di gestione dei rifiuti che identifica essenzialmente tre macro-categorie di sistemi di raccolta differenziata:

- a) Raccolta domiciliare o "porta a porta";
- b) Raccolta di prossimità;
- c) Raccolta mista

Riguardo la scelta del modello da adottare nel Piano si afferma che "...occorrerà individuare, per ogni specifico contesto territoriale regionale, la migliore forma di raccolta differenziata da adottare tenendo conto.....delle diverse variabili (demografiche, urbanistiche, geografiche, specifiche di settore, etc.)" e nel

proseguo del documento si legge che *“sulla base di concrete esperienze nazionali risulta evidente che per raggiungere significativi livelli di raccolta differenziata è preferibile operare attraverso una raccolta di tipo domiciliare.....Tuttavia, come ipotesi residuale, non si escludono altre possibili forme di raccolta differenziata che...consentano di perseguire condizioni di risparmio...valutate in relazione alle specifiche condizioni operative di riferimento”*.

La Lamezia Multiservizi SpA prediligerà il sistema di raccolta differenziata porta a porta di tipo domiciliare (porta a porta) con la separazione alla fonte delle seguenti frazioni merceologiche:

1. Carta e Cartone
2. Plastica e Alluminio
3. Vetro
4. Organico
5. Indifferenziabile

Qualora non sarà possibile effettuare la raccolta differenziata domiciliare si prediligerà quella di prossimità o mista per come eventualmente previsto all'interno del contratto di servizio nel quale si prevedrà anche la dislocazione delle relative attrezzature.

Inoltre sono previste le seguenti raccolte:

- il ritiro a domicilio a chiamata dei rifiuti ingombranti, dei beni durevoli, dei RAEE e degli sfalci d'erba;

L'azienda garantisce inoltre:

- la raccolta dei rifiuti presso 5 mercati rionali settimanali della città, con la contemporanea opera di spazzamento ed igienizzazione delle aree interessate;
- la raccolta dei rifiuti presso le 3 fiere annuali (San Biagio, Sant'Antonio e San Pietro) con la contemporanea opera di spazzamento ed igienizzazione delle aree interessate;
- la raccolta dei rifiuti, lo spazzamento ed igienizzazione delle aree utilizzate per manifestazioni pubbliche;
- il servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei cassonetti stradali;
- la pulizia della spiaggia nel periodo estivo;
- la rimozione di discariche abusive, a richiesta del Comune.

I nostri impegni

- ❖ i contenitori siano accessibili, puliti ed efficienti;
- ❖ i cittadini abbiano la possibilità di trovare spazio residuo nei contenitori;
- ❖ lo svuotamento dei contenitori e la pulizia dell'area sottostante siano puntuali ed efficaci;
- ❖ i nostri mezzi di raccolta siano efficienti e di aspetto "decoroso";
- ❖ il puntuale svuotamento delle biopattumiere o qualora non a disposizione degli utenti il ritiro dei sacchetti contenenti i rifiuti;

Le nostre richieste ai cittadini

- ✚ Conferite i rifiuti solo nelle fasce orarie previste.
- ✚ Rispettare i giorni e le fasce orarie previste per la raccolta porta a porta
- ✚ Effettuare correttamente la separazione dei rifiuti per agevolare la raccolta differenziata.
- ✚ Collocate i rifiuti all'interno dei cassonetti in sacchi ben chiusi e chiudete il coperchio dopo l'uso.
- ✚ Non collocate nei cassonetti rifiuti speciali (imballaggi, calcinacci, pneumatici, rifiuti ingombranti, beni durevoli ecc).
- ✚ Non depositate alcun rifiuto all'esterno dei cassonetti.
- ✚ Non spostate mai i cassonetti dalla loro posizione originale.
- ✚ Non posteggiate davanti ai cassonetti.

2.2 - Igiene del suolo

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi assicura la pulizia delle strade pubbliche, secondo la cadenza indicata nel contratto di servizio, mediante i servizi di:

SPAZZAMENTO MANUALE: servizio suddiviso in zone dei centri storici, ciascuna delle quali è affidata ad un operatore. Comprende la pulizia delle strade e dei marciapiedi delle civili abitazioni (per i quali è richiesta la collaborazione dei proprietari degli stabili prospicienti).

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO: comprende il lavaggio e lo spazzamento con mezzi meccanizzati, svolto in particolare nelle strade periferiche e nelle aree pedonali del centro

SVUOTAMENTO CESTINI: i cestini stradali presenti sul territorio cittadino vengono svuotati nell'ambito dei servizi di spazzamento manuale ed a squadre.

ASPORTO FOGLIE: nei mesi da settembre a dicembre vengono effettuati interventi specifici su aree ad alta concentrazione di alberi.

ALTRI SERVIZI: comprendono il diserbo dei marciapiedi e dei cigli stradali, la pulizia fontane e la pulizia dei servizi igienici pubblici.

I nostri impegni

Ci impegniamo affinché:

- ❖ i servizi di spazzamento siano puntuali ed efficaci;
- ❖ i nostri mezzi di spazzamento siano efficienti e di aspetto "decoroso";
- ❖ lo svuotamento dei cestini sia puntuale ed efficace.

Le nostre richieste ai cittadini

- ✚ Non gettate alcun rifiuto a terra.
- ✚ Non utilizzate i cestini per i normali rifiuti domestici, ma solo per quelli occasionali.
- ✚ Collaborate alla pulizia dei marciapiedi
- ✚ Non consentite che il vostro cane sporchi i marciapiedi e gli spazi pubblici pedonali.

3. SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

3.1 Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Cosa facciamo

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici, purché provenienti da civili abitazioni.

I rifiuti ingombranti sono raccolti a domicilio al livello stradale presso gli utenti, su appuntamento telefonico (Numero Telefonico 0968.441812). E' inoltre possibile portare direttamente i rifiuti ingombranti al centro di multiraccolta dalle ore 8:00 alle ore 17:00 esclusi i giorni festivi.

I nostri impegni

- ❖ Ci impegniamo affinché i rifiuti ingombranti siano ritirati a domicilio al livello stradale presso gli utenti, gratuitamente e rapidamente, previa richiesta di servizio al Numero telefonico 0968.441812.

Le nostre richieste ai cittadini

- ✚ Non abbandonate i rifiuti ingombranti presso i cassonetti o in altro luogo pubblico.
- ✚ Portate i rifiuti ingombranti a livello strada, nel giorno e nel luogo concordato con i nostri operatori.

3.2 - Raccolta carta e cartone

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi effettua la raccolta differenziata della carta e degli imballaggi di cartone. Questi materiali vengono raccolti e conferiti presso gli impianti per la valorizzazione dove vengono selezionati, puliti e raccolti in balle che, periodicamente vengono ritirate da COMIECO (il consorzio obbligatorio aderente al CONAI che si occupa del riciccolo della carta e del cartone).

La Carta viene raccolta

- a mezzo di carrellati;
- porta a porta nei mastelli;
- presso le scuole, le istituzioni e gli uffici;
- presso gli esercizi commerciali sfusi;

Come effettuare la raccolta differenziata della carta

La carta e il cartone vanno conferiti nei contenitori di colore blu. Per agevolare il nostro lavoro vi chiediamo di selezionare correttamente la carta, il cartone e il cartoncino togliendo nastri adesivi, punti metallici e altri materiali non cellulosici, per renderli pronti ad essere riciclati

Quale carta

- Tutti i tipi di carta, giornali, riviste, fumetti, dépliant e pieghevoli pubblicitari
- Libri, quaderni
- Sacchetti per gli alimenti, per il pane o per la frutta, sacchetti di carta con i manici
- Fotocopie e fogli di carta di ogni tipo e dimensione (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), dai poster ai foglietti di istruzione dei farmaci

Quale cartone

- Tutti gli imballaggi in cartone ondulato di qualsiasi forma e misura, piegati
- Contenitori in cartone per frutta e verdura

Quale cartoncino

- Tutte le confezioni e gli imballaggi in cartoncino
- Contenitori di prodotti alimentari, come astucci per la pasta, per il riso, per i corn flakes, ecc
- Tutte le fascette in cartoncino di prodotti come conserve, yogurt e bevande
- Scatole di scarpe, confezioni grandi e piccole, di prodotti come detersivi per lavatrice e lavastoviglie
- Scatole dei medicinali, del dentifricio, ecc.
- tetrapak (scatole del latte)

Cosa non inserire

- Ogni tipo di carta, cartone e cartoncino che sia stato sporcato, come ad esempio, carta e cartoni unti, tovagliolini e fazzoletti di carta usati
- nylon
- cellophane e borsette
- copertine plastificate
- carta oleata
- carta carbone
- pergamena
- sacchi vuoti di calce o cemento
- scontrini

CONSIGLI:

1. Depositare nei contenitori i materiali la sera precedente o la mattina del giorno prestabilito per la raccolta secondo calendario prestabilito.

3.3 - Raccolta Multimateriale (plastica, vetro, lattine)

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi effettua la raccolta differenziata del Multimateriale leggero (plastica e metalli). Questi materiali vengono raccolti sfusi all'interno del mastello giallo da parte degli utenti e conferiti dalla Lamezia Multiservizi SpA presso gli impianti di valorizzazione dove vengono selezionati, puliti e raccolti in balle che, periodicamente vengono ritirate da COREPLA (il consorzio obbligatorio aderente al CONAI che si occupa del ricircolo della plastica), da CIAL (il consorzio obbligatorio aderente al CONAI che si occupa del ricircolo dell'alluminio) e da RICREA (il consorzio obbligatorio aderente al CONAI che si occupa del ricircolo dell'acciaio)

Il Multimateriale viene raccolto

- a mezzo di carrellati dotati di tag rfid o mastelli dotati di tag rfid di colore giallo;
- presso le scuole, le istituzioni e gli uffici;
- presso gli esercizi commerciali;

Come effettuare la raccolta differenziata del Multimateriale

I prodotti riciclabili vanno conferiti nei contenitori gialli. Per agevolare il nostro lavoro vi chiediamo:

- di selezionare correttamente i materiali riciclabili;
- di sciacquare le bottiglie e i contenitori eliminando i residui alimentari;
- di schiacciare le bottiglie in plastica per ridurre i volumi

COSA INSERIRE

- lattine in alluminio (con il simbolo AL)
- scatolette e lattine in banda stangata
- contenitori in metallo (pelati, tonno)
- bottiglie in plastica di acqua e bibite, olio, succhi, latte, ecc.
- flaconi per detersivi, shampoo e cosmetici
- contenitori per liquidi in genere di plastica
- flaconi/dispensatori sciroppi, creme e salse
- confezioni in polistirolo rigide/flessibili per alimenti in genere (es: affettati, formaggi, pasta fresca, frutta, verdura)
- buste e sacchetti per alimenti in genere (es: pasta, riso, patatine, salatini, caramelle, surgelati)
- vaschette porta-uova

- film e pellicole
- cassette per prodotti ortofrutticoli e alimentari in genere

COSA NON INSERIRE

- oggetti in ceramica e porcellane
- lampadine
- custodie per cd, musicassette, videocassette
- articoli per l'edilizia
- barattoli e sacchetti per colle, vernici, solventi
- grucce appendiabiti
- imballaggi con evidenti residui alimentari
- contenitori in tetrapak (scatole del latte)

3.3 - Raccolta Vetro

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi effettua la raccolta differenziata del Vetro. Il materiale viene conferito sfuso raccolto all'interno dei contenitori verdi presso gli impianti di valorizzazione dove vengono selezionati, puliti, raccolti e periodicamente vengono ritirate da COREVE (il consorzio obbligatorio aderente al CONAI che si occupa del ricircolo del vetro)

Il Vetro viene raccolto

- a mezzo di carrellati dotati di tag rfid o mastelli dotati di tag rfid di colore verde;
- presso le scuole, le istituzioni e gli uffici;
- presso gli esercizi commerciali;

Come effettuare la raccolta differenziata del Multimateriale

I prodotti riciclabili vanno conferiti nei contenitori verde. Per agevolare il nostro lavoro vi chiediamo:

- di selezionare correttamente i materiali riciclabili;
- di sciacquare le bottiglie e i contenitori eliminando i residui alimentari;

COSA INSERIRE

- bottiglie e vasi di vetro (anche con il tappo)
- bicchieri
- vetri vari e cristalli anche se rotti

COSA NON INSERIRE

- oggetti in ceramica e porcellane
- lampadine
- articoli per l'edilizia

3.4 Raccolta della frazione organica

Cosa facciamo

La Lamezia Multiservizi effettua la raccolta differenziata della frazione organica. Questi materiali vengono raccolti da parte degli utenti in una busta biodegradabile e disposta all'interno del mastello marrone quindi conferiti dalla Lamezia Multiservizi SpA presso gli impianti di valorizzazione individuati dall'ATO di riferimento. Al fine di ridurre la produzione di rifiuti organici e gli impatti sull'ambiente derivanti dalla gestione degli stessi, la Lamezia Multiservizi SpA incentiva le pratiche di compostaggio di rifiuti organici effettuate sul luogo stesso di produzione.

La frazione organica viene raccolta

- presso gli esercizi commerciali che producono tali frazioni;
- a mezzo di carrellati dotati di tag rfid o mastelli dotati di tag rfid di colore marrone;

COSA DIFFERENZIARE

- Avanzi di frutta, ortaggi, legumi, avanzi di pesce, frutti di mare, carne, bucce di formaggio, gusci d'uovo, avanzi di pane, riso, alimenti avariati o scaduti (esclusa la confezione), fondi di caffè, bustine del the, camomilla, tovagliolini di carta, carta strappo unta, ceneri di caminetto, segatura, paglia, fiori recisi, aghi di pino, piante, anche con pane di terra, piccole quanti di sfalci d'erba, lettieri piccoli animali domestici.

COSA NON INSERIRE

- Tutto ciò che non è biodegradabile e compostabile

3.5 - Raccolta rifiuti urbani pericolosi

In questo caso la raccolta differenziata è necessaria per ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente.

PILE ESAURITE: sono raccolte mediante contenitori collocati davanti alle farmacie. La frequenza di svuotamento è mensile, integrata da interventi a richiesta.

MEDICINALI SCADUTI: il servizio avviene mediante contenitori collocati davanti alle farmacie e svuotati mensilmente (più servizi supplementari a richiesta).

OLI ESAUSTI: sono raccolte mediante contenitori dislocati sul territorio comunale. La frequenza di svuotamento è mensile, integrata da interventi a richiesta.

3.6 - Centro di Raccolta Rifiuti

E' attivo un centro di raccolta rifiuti conforme al DM 08/04/2008 e s.m.i. in C.da Rotoli aperto 6 giorni su 7 anche di sabato e domenica al fine di agevolare il conferimento da parte dei cittadini. L'isola ecologica è dotata di un sistema di tracciabilità per premiare i cittadini più virtuosi che vi si recano per conferire i propri rifiuti differenziati. Presso il centro di raccolta possono essere conferiti:

- tutti i materiali recuperabili ed i rifiuti urbani pericolosi elencati nei paragrafi precedenti;
- rifiuti ingombranti;
- RAEE;
- pneumatici e batterie esauste;
- Sfalci di Potatura;
- Piccole quantità derivante da demolizioni;
- Oli esausti;
- Pile e Batterie.
- rifiuti domestici pericolosi.

4. LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

I rifiuti solidi urbani dei Comuni del Sottoambito Lamezia vengono conferiti per come stabilito dall'ATO di Catanzaro presso l'impianto tecnologico sito nell'area ex SIR gestito dalla Logica Scar.L

5. LA SICUREZZA

LAMEZIA MULTISERVIZI considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori. In particolare:

- ❖ I veicoli utilizzati rispondono alle principali normative di sicurezza e sono periodicamente sottoposti a lavaggio ed a revisione, compreso il controllo dei gas di scarico.
- ❖ I cassonetti sono regolarmente sottoposti a lavaggio e disinfezione e sono posizionati in modo da facilitarne l'uso in condizioni di sicurezza da parte dei cittadini.
- ❖ Ogni lavoratore riceve adeguata formazione sui rischi che può incontrare durante il proprio lavoro, in accordo con le normative vigenti.
- ❖ Ogni lavoratore riceve inoltre una dotazione di mezzi protettivi contro eventuali agenti fisici o chimici con cui possa venire a contatto.

6 L'INFORMAZIONE

6.1 Cosa facciamo

Al fine di creare e mantenere un efficace contatto con i cittadini, sono previsti vari strumenti di dialogo e di comunicazione.

Risultati

La scheda degli standard del servizio saranno consultabili sul sito internet della società: www.lameziamultiservizi.it

Il dialogo

Il Numero 0968 441812 può essere utilizzato per comunicare suggerimenti o reclami, nonché per trasmettere richieste di servizio. Ogni segnalazione viene registrata su computer e trasmessa al settore aziendale competente,

responsabile di intraprendere le azioni necessarie per la soddisfazione dei cittadini.

L'Eco Punto aperto nel centro di Lamezia Terme al fine di poter dare un utile sportello di riferimento ai cittadini per informazioni, prenotazioni e altro.

LAMEZIA MULTISERVIZI si rende disponibile anche attraverso apposite rubriche degli organi di informazione, assicurando una risposta puntuale alle segnalazioni dei cittadini.

La comunicazione

E' stata avviata una campagna di comunicazione integrata, mirata a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali. Essa comprende campagne pubblicitarie rivolte a tutta la popolazione ed altre iniziative mirate ad alcune categorie particolarmente importanti (i giovani, gli anziani, gli amministratori di condominio, le utenze commerciali...).

Da ricordare inoltre le attività in collaborazione con le scuole dell'obbligo, mirate a sensibilizzare i giovani sui temi ambientali ed in particolare sulla raccolta differenziata. A tal fine sono stati realizzati pieghevoli a fumetti che illustrano le varie categorie di rifiuti e sono stati distribuiti quaderni in carta riciclata che invitano alla raccolta della carta.

Un invito

Ogni parere, commento, suggerimento riguardante questi ed altri argomenti è benvenuto e sarà tenuto in debita considerazione.

Inviare a:Lamezia Multiservizi S.p.A. Via della Vittoria 88046 Lamezia Terme.

7. I RAPPORTI CON GLI UTENTI

7.1 Comportamento del personale

Il personale della Lamezia Multiservizi è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Il personale è sottoposto a periodici programmi di formazione e sensibilizzazione.

7.2 Il controllo

Il Comune di Lamezia Terme e gli altri Comuni servizi hanno il diritto di effettuare, tramite tecnici designati dall'Amministrazione stessa, ispezioni mirate, o a campione, sull'andamento dei servizi e di controllare il rispetto da parte di Lamezia Multiservizi S.p.A degli obblighi contrattuali.

Qualora dai controlli risulti che la Società non ha provveduto alla regolare esecuzione dei servizi ed all'adempimento degli altri obblighi assunti sarà assoggettata alle penalità previste dai contratti di servizio.

7.3 Valutazione della soddisfazione dei cittadini

Ad intervalli regolari, Lamezia Multiservizi assicura lo svolgimento di indagini statistiche sulla soddisfazione dei cittadini in merito ai servizi ricevuti. La principale indagine viene svolta annualmente su un campione di cittadini, cui viene richiesto di rispondere telefonicamente a una serie di domande relative a vari aspetti dei servizi di igiene ambientale. Anche questi dati sono utilizzati dall'azienda per la definizione dei propri standard. La Lamezia Multiservizi si impegna a dare ampia e completa informazione ai Comuni serviti, alle Associazioni dei consumatori e ai mass media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

7.4 L'educazione ambientale

Un generico appello alla collaborazione dei cittadini non è sufficiente a garantire l'effettiva attuazione di comportamenti ambientali corretti. Per questo ci impegniamo a promuovere iniziative specifiche per "aiutare i cittadini ad aiutarci".

8 ... E SE LE COSE ANDASSERO MALE ?

E' inutile nascondersi che, nonostante il nostro impegno, qualcosa potrebbe non andare per il verso giusto. Siamo consapevoli che, soprattutto in tali occasioni, saremo chiamati a dare il massimo per correggere le anomalie verificatesi e

recuperare la fiducia dei cittadini insoddisfatti. Eventuali reclami possono essere indirizzati: al Numero Telefonico 0968.441812, al Numero Verde 800 255898, all'indirizzo e-mail info@lameziamultiservizi.it, direttamente o per iscritto all'indirizzo Via della Vittoria 88046 Lamezia Terme.

I tempi standard di risposta sono contenuti nella scheda annuale degli standard, che può essere consultata sul sito internet della società: www.lameziamultiservizi.it

9. LE REGOLE

1. E' vietato gettare rifiuti sugli spazi od aree pubbliche a qualunque scopo destinate, sugli spazi od aree private soggette a pubblico passaggio o comunque di uso pubblico, lungo gli argini o nei corsi d'acqua. L'abbandono o il deposito di rifiuti urbani è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria fino a 155 Euro; se si tratta di rifiuti ingombranti la sanzione arriva a 620 Euro.
2. E' fatto obbligo a chiunque eserciti attività di qualsiasi specie mediante l'utilizzazione di strutture collocate, anche temporaneamente, su aree o spazi pubblici, o di uso pubblico, di provvedere alla costante pulizia del suolo occupato e dello spazio circostante, sino a una distanza non inferiore a due metri.
3. L'obbligo della pulizia del suolo pubblico sussiste per chiunque lo imbratti per lo svolgimento di una propria attività, anche temporanea.
4. E' fatto obbligo a chiunque eserciti attività di qualsiasi specie in locali prospettanti sulla pubblica via, o ai quali si accede dalla pubblica via, di provvedere alla costante pulizia del tratto di marciapiede sul quale l'esercizio prospetta o dal quale si accede, fatta salva la possibilità per il Comune di far intervenire per il ripristino della pulizia.
5. I proprietari o amministratori o conduttori di immobili collaborano con il Comune nel mantenimento della pulizia del tratto di marciapiede prospiciente l'immobile stesso.
6. I titolari di esercizi davanti ai quali è frequente la dispersione di rifiuti minuti devono collocare sulla soglia dell'esercizio cestelli di capacità da

50 a 80 litri e travasarne il contenuto con adeguata frequenza. I cestelli muniti di sacchetto, devono essere opportunamente assicurati affinché risulti impedito il rovesciamento, e possono essere collocati, se necessario, sui marciapiedi.

7. I contenitori per la raccolta dei rifiuti solidi, i cestelli di cui alla regola 7, i contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti e delle pile esauste, quando siano collocati all'interno degli esercizi commerciali specializzati, non sono soggetti alle norme sull'occupazione del suolo pubblico.
8. I proprietari o amministratori o conduttori di stabili o edifici a qualunque scopo destinati, hanno l'obbligo di provvedere, secondo le rispettive competenze, alla pulizia costante dei portici, per il tratto di rispettiva pertinenza, fatta salva la possibilità per il Comune di intervenire per il ripristino della pulizia.
9. I proprietari di aree private confinanti con pubbliche vie non recintate in conformità del Regolamento edilizio, hanno l'obbligo di provvedere alla costante pulizia delle medesime ed allo sgombero dei rifiuti che su di esse siano stati depositati.
10. Nella esecuzione delle operazioni di pulizia del suolo di pertinenza, è vietato trasferire i rifiuti sulla pubblica via. Tutti i rifiuti devono essere raccolti in sacchi da depositare chiusi nei contenitori per la raccolta dei rifiuti solidi urbani.
11. Al fine di consentire la pulizia meccanizzata degli spazi pubblici, è fatto obbligo ai proprietari o detentori a qualunque titolo di veicoli di qualsiasi tipo di rispettare i divieti di sosta fissi e temporanei istituiti a tale scopo.
12. A garanzia dell'igiene e a tutela del decoro, i rifiuti domestici devono essere depositati all'interno dei contenitori ed in idonei sacchi chiusi, richiudendo il contenitore dopo l'uso. Laddove non sia previsto il servizio di raccolta per mezzo di contenitori, i rifiuti domestici devono essere collocati nei luoghi e con le modalità indicate dall'Amministrazione.
13. Qualora i contenitori di cui alla regola 13 siano colmi, non è consentito collocare sacchi che ne impediscano la corretta chiusura, né depositare sacchi all'esterno dei contenitori stessi.
14. In considerazione della elevata valenza sociale, economica ed ecologica, le frazioni di rifiuto per le quali è prevista la raccolta differenziata devono

essere conferite nei contenitori appositi. Tali contenitori non devono, in alcun modo, essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti.

15. I rifiuti costituiti da rottami di elettrodomestici e di mobili, da imballaggi o altri oggetti ingombranti, non devono, in alcun caso, essere depositati nei contenitori o nei loro pressi, né in altro luogo destinato al conferimento di rifiuti domestici. per il loro ritiro deve essere richiesto lo specifico intervento della Lamezia Multiservizi. Questi rifiuti possono altresì essere conferiti nell' apposito centro di raccolta differenziata.
16. E' vietato depositare, nei contenitori per la raccolta di rifiuti domestici, residui di lavorazioni artigianali o industriali nonché rifiuti urbani pericolosi o rifiuti tossico-nocivi che devono essere smaltiti in conformità a quanto disposto dalla legge.
17. E' vietato depositare all'interno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti solidi urbani macerie provenienti da lavori edili. le macerie devono essere conferite direttamente alle discariche autorizzate a cura di chi esegue i lavori, utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitino la caduta e la dispersione.
18. Oltre al divieto di cui alla regola¹², è vietato ai proprietari e ai detentori a qualunque titolo di veicoli, di parcheggiare i medesimi a fianco dei contenitori per la raccolta di rifiuti solidi urbani, o comunque in posizione tale da rendere impossibile o malagevole il servizio di raccolta rifiuti.
19. A garanzia dell'igiene ed a tutela del decoro, è fatto obbligo ai proprietari di cani ed a chiunque li accompagni quando siano condotti in spazi pubblici di essere muniti di idonea attrezzatura per la raccolta delle deiezioni nonché di raccogliere e di depositare le medesime nei contenitori di rifiuti urbani

10. Schede

A. Indicatori del servizio di raccolta per anno

B. Indicatori del servizio di spazzamento per anno