



Comune di Arenzano
Provincia di Genova

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale N° del 2011

Servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e di quelli assimilati

22 mar. 2011

La presente Carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo dei servizi di gestione dei rifiuti solidi urbani e di quelli assimilati in termini di qualità, puntualità e continuità.

GESTORE: “AR.A.L. – ARENZANO AMBIENTE E LAVORO” S.p.A. – N° VERDE: 800 085 060

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del gestore a meglio definire i diritti degli utenti; in sintesi assicura:

1. sicurezza, continuità e regolarità nell’erogazione del servizio;
2. tempestività nell’evasione delle richieste di esecuzione dei lavori;
3. accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
4. correttezza nella misura e nella fatturazione dei consumi.

Principi cui si attiene il gestore nell’erogazione del servizio

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell’erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Continuità

L’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni; è conforme alle modalità previste dalle disposizioni statali, regionali, provinciali, comunali e dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare, il gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate al fine di limitare il disagio.

Diritto di scelta

Il gestore garantisce ai cittadini un’informazione preventiva ed il diritto di scelta, qualora sia possibile diversificare le modalità di attuazione dei servizi.

Partecipazione ed informazione

Il gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il gestore garantisce l’accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi.

Efficienza ed efficacia

Il gestore garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standards determinati nel rispetto del Piano finanziario, ed erogati con le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

INDICE

1 - Modello gestionale e organizzativo

- 1.1 - Premessa
- 1.2 - Servizi svolti

2 - Il sistema di raccolta e smaltimento

Servizi Ordinari

- 2.1.1 - Raccolta e trasporto di rifiuti urbani
- 2.1.2 – Servizio di lavaggio e igienizzazione contenitori
- 2.1.3.1 – Raccolta e trasporto di rifiuti, ingombranti, voluminosi
- 2.1.3.2 – Raccolta differenziata carte e cartone, tetrapak, plastica, vetro ed alluminio, banda stagnata, oli vegetali ed indumenti usati
- 2.1.3.3 – Raccolta differenziata pile batterie e farmaci scaduti
- 2.1.3.4 – Servizi di raccolta differenziata organico
- 2.1.3.5 – Compostaggio domestico
- 2.1.3.6 – Gestione dei rifiuti vegetali
- 2.1.4 – Centro di conferimento (Isola Ecologica)
- 2.2 – Altri servizi accessori
- 2.2.1 – Pulizia strade ed aree pubbliche
- 2.2.2 – Diserbo
- 2.2.3 – Pulizia spiagge
- 2.2.4 – Pulizia acque marine di balneazione
- 2.2.5 – Mercati
- 2.2.6 – Derattizzazione

Servizi Amministrativi

- 2.3.1 – Procedure legali
- 2.3.2. – Comunicazione

3 - Obiettivi dell'Amministrazione Comunale

- 3.1 - Obiettivi di gestione del ciclo dei servizi concernenti i RSU indifferenziati
- 3.1.1 – Premessa
- 3.1.2 – Raccolta e trasporto RSU indifferenziati
- 3.2 - Obiettivi di gestione del ciclo delle raccolte differenziate
- 3.3 - Obiettivi di igiene urbana, pulizia strade e servizi accessori
- 3.4 - Obiettivi economici
- 3.5 - Obiettivi sociali

4 - Valutazione dell'efficienza e dell'efficacia

- 4.1 - Piano delle *performances*

1. Modello gestionale ed organizzativo

1.1 Premessa

Il Comune di Arenzano pianifica e programma il ciclo integrato dei rifiuti nel rispetto delle normative nazionali e regionali e dei programmi della Provincia, oltre che del regolamento comunale.

Per definizione i rifiuti sono i rifiuti urbani ed i rifiuti speciali non pericolosi, assimilati per qualità e quantità agli urbani, prodotti nel territorio comunale. La finalità del servizio di gestione dei rifiuti è quella di assicurare elevata protezione dell'ambiente responsabilizzando i produttori, i distributori e gli utilizzatori dei beni di consumo da cui si originano i rifiuti con l'obiettivo di ridurre le quantità, incentivando la raccolta differenziata e smaltendo solo le parti residuali, minimizzando quindi i rischi per la salute e per l'ambiente. Particolare attenzione è perciò dedicata alle procedure atte a prevenire la produzione dei rifiuti ed a favorire il recupero introducendo il principio di incentivare i comportamenti virtuosi. Ciò premesso, la gestione dei rifiuti deve poi garantire l'assenza di rischi per l'acqua, l'aria, il suolo, per la fauna e la flora; deve minimizzare gli inconvenienti da rumore e da odore e gli impatti negativi di decoro dell'arredo urbano.

La gestione del servizio deve conseguire i sopradetti obiettivi gestionali di buona qualità dei servizi nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza e di economicità i cui principali indicatori sono i riscontri oggettivi dell'osservanza delle prescrizioni di legge; le quantità di rifiuti residuali smaltiti in discarica; le quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato ed avviati al riciclaggio; la compatibilità delle tariffe in rapporto a quelle dei Comuni della nostra Provincia ed infine il grado di soddisfazione degli utenti. Il Comune di Arenzano conferendo il servizio di gestione integrata dei rifiuti ad Ar.A.L S.p.A. individuandola come il gestore, ha determinato le condizioni e le modalità descritte nel contratto di servizio.

1.2 Servizi svolti

I servizi di gestione dei rifiuti svolti sono riconducibili al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani (domestici e speciali assimilati) con esclusione dei rifiuti da scavo, dei fanghi, dei rifiuti radioattivi di quelli sanitari e dei rifiuti di origine animale, ed al servizio di spazzamento (raccolta dei rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico, sulle spiagge marittime e sulle sponde dei corsi d'acqua).

2. Il sistema di raccolta e smaltimento- Servizi Ordinari

2.1. Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani

Modalità

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene effettuato mediante l'impiego sul territorio comunale di adeguati contenitori porta rifiuti, sistemati lungo le vie cittadine e frazionali, le piazze, i giardini e le spiagge libere; i contenitori sono di tipo diverso, tenendo conto delle condizioni viabili e delle esigenze delle singole zone.

I contenitori utilizzati sono in materiale ad alta resistenza e muniti di coperchio a tenuta igienica; quelli ubicati su strade veicolate sono dotati di strisce catarifrangenti e segnaletica.

Nelle zone più sensibili, e per motivi di decoro, i contenitori vengono schermati con pannelli o con arbusti.

La sostituzione dei contenitori inadeguati e la eventuale integrazione, viene effettuata tenendo conto della densità delle utenze, ed in modo da garantire la migliore qualità del servizio di raccolta. Con delibera della G. C. n° 123 del 22/11/2007 L'Amministrazione Comunale ha individuato gli indirizzi di sviluppo della raccolta differenziata. In particolare questo comporta la riorganizzazione dei punti di raccolta di "prossimità", che devono prevedere il conferimento di ogni tipologia di rifiuto con particolare attenzione a quello riciclabile. In ogni stazione sono pertanto presenti i contenitori per i rifiuti indifferenziati, per carta e tetrapak, plastica e lattine.

In alcune stazioni sono presenti anche contenitori per rifiuti vegetali, per abiti usati e per oli alimentari esausti.

Le zone interessate dal servizio di raccolta rifiuti sono quelle urbanizzate ovvero quelle potenzialmente interessate da produzione di rifiuti urbani.

Lo smaltimento dei rifiuti viene effettuato presso la discarica in località Ramognina a Varazze (SV) nella quale i

rifiuti raccolti vengono trasportati con frequenza di tutti i giorni dell'anno con esclusione delle domeniche nel periodo invernale.

E' anche garantito l'asporto dei rifiuti abusivamente depositati vicino ai contenitori, nonché la pulizia del suolo attorno ai contenitori stessi. Questo tipo di intervento comprende anche la periodica igienizzazione e sanificazione; altri tipologie di rifiuto (pile e batterie esauste, farmaci scaduti) sono raccolti con il sistema "porta a porta".

Personale, orari e frequenze (raccolta)

1. La frequenza del servizio di raccolta è così regolamentata:

A – CENTRO ABITATO

- a) Il servizio è svolto con frequenza minima di 4 giorni a settimana nel periodo invernale (16/09 – 30/04).
- b) Il servizio è svolto con frequenza di 5 giorni a settimana nel periodo estivo (1/05 – 15/09).

B – ESTERNO CENTRO ABITATO

- a) Dal 16 settembre al 30 aprile il servizio è svolto con frequenza minima di 3 giorni a settimana.
- b) Dal 01 maggio al 15 settembre il servizio è svolto con frequenza minima di 4 giorni a settimana.

C) - CENTRI TURISTICI E COMMERCIALI

- a) Il servizio è svolto giornalmente, festività comprese, su tutto l'arco dell'anno
- b) Nel periodo estivo (1/05 – 15/09), è svolto un secondo turno, pomeridiano, di raccolta con frequenza di 7 giorni a settimana, domeniche e festivi compresi.

2. Trasporto dei rifiuti allo smaltimento in discarica di località Ramognina: frequenza giornaliera, con esclusione delle domeniche nel periodo invernale.

3. Raccolta dei rifiuti abbandonati abusivamente

- a) rifiuti voluminosi e ingombranti: con frequenza settimanale;
- b) rifiuti solidi urbani: con frequenza di cui al punto 1)

Il servizio viene assicurato da n. 10 operatori tra le ore 05.00 e le ore 19.00.

VEICOLI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA RIFIUTI		
	Veicolo	Targa
1	IVECO EUROTRAKKER 410	AH 951 FS
2	ASTRA FARID	CD 262 LM
3	IVECO EUROCARGO 100	GEE 09551
4	IVECO EUROCARGO 100	AE 447 AS
5	ISUZU NQR70T	BT 945 HR
6	ISUZU NQR70G	CB 433 YR
7	IVECO MAGIRUS A410/E4	DX 080 DM
8	OPEL CORSA VAN	CJ 790 GC

9	IVECO 110/120/E4	DX 525 DM
10	ISUZU NKR77	CP 571 LY
11	ISUZU NKR77	CP 572 LY
12	VOLVO FH 12	BA 339 MZ
13	PEUGEOT RANCH	CR 935 FK
14	FIAT DAILY	AH 768 FX

Contenitori utilizzati

n. 378 contenitori da 1.100 litri

n. 41 contenitori da 660 litri

n. 257 contenitori da 240 litri

Si stima un ricambio annuale di circa il 4% del numero complessivo dei contenitori posizionati sul territorio comunale.

N.B.: la riorganizzazione dei punti di raccolta stabilita con delib. di G. C. N° 123/2007 determina la diminuzione dei contenitori per rifiuti, in particolare quelli da 240 l., e sarà proporzionale all'aumento dei contenitori per raccolta differenziata.

2.1.2 Servizio di lavaggio / igienizzazione contenitori

Modalità

Nel periodo estivo (1/05 – 15/09), i contenitori per il servizio di raccolta rifiuti vengono igienizzati contemporaneamente ad ogni svuotamento con l'impiego di specifici prodotti a base enzimatica.

Le aree ove sono posizionati i contenitori sono ripulite, lavate e disinfettate con frequenza settimanale nel periodo estivo (1/05 – 15/09). Tali aree sono sottoposte ad 8 cicli annuali di derattizzazione .

VEICOLI UTILIZZATI PER IL LAVAGGIO CONTENITORI		
Veicolo		Targa
1	IVECO FIAT 109	GEA 18185
2	PIAGGIO APE CAR	AA 63199
3	ISUZU lava cassonetti con lavaggio a caldo.	ED 173 FG

2.1.3.1 Raccolta e trasporto di rifiuti ingombranti, voluminosi

Modalità

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Su richiesta dell'utente, a domicilio, a pagamento; il servizio si attiva su prenotazione.
2. Con frequenza settimanale si raccolgono i rifiuti abbandonati abusivamente sul suolo pubblico.
3. Conferimento da parte degli utenti presso l'"isola ecologica" ubicata in zona via Val Lerone, con orario

dalle 08,00 alle ore 13,30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00. Il conferimento è gratuito per le utenze domestiche. Le attività produttive, commerciali o di servizio devono corrispondere le tariffe dei costi di smaltimento dei rifiuti conferiti.

Personale e frequenze

Per i servizi esterni: due dipendenti, con frequenza 2 volte settimana per 3 ore/giorno su tutto il territorio comunale urbanizzato, mentre per la gestione del centro di conferimento: n° 2 dipendenti per l'orario in cui il centro è aperto al pubblico.

VEICOLI UTILIZZATI PER LA RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI VOLUMINOSI		
Veicolo		Targa
1	IVECO FIAT 95-14	BG 274 KL
2	FIAT DAILY	AH 768 FX

2.1.3.2 Raccolta differenziata carta/cartone/tetrapak, plastica/lattine, vetro, oli alimentari ed abiti usati

Modalità

Raccolta differenziata carta / cartone e Tetrapak

- a) svuotamento con frequenza settimanale delle n. 36 “campane” da 2.000 l. per la raccolta differenziata monomateriale.
- b) svuotamento dei n. 95 contenitori da 1.100 l. con la seguente frequenza:

Zona	Frequenza estiva	Frequenza invernale
Zone centrali	due volte a settimana	due volte a settimana
Zone periferiche	una volta a settimana	una volta a settimana

- c) servizio di ritiro dedicato alle attività commerciali limitato al solo cartone depositato nei siti prestabiliti ed attrezzati osservando le seguenti frequenze:
 - nel periodo invernale (dal 16 settembre al 30 aprile): tutti i giorni, con esclusione delle domeniche e delle festività;
 - nel periodo estivo (dal 01 maggio al 15 settembre, comprese le festività del mese di aprile caratterizzate da forte impatto turistico): tutti i giorni, domeniche e festività comprese, oltre a doppio turno giornaliero di ritiro limitatamente alle zone con maggior impatto turistico.
- d) servizio “porta a porta” a richiesta ed a pagamento, effettuato presso le attività produttive e commerciali.
- e) conferimento diretto presso l’*“isola ecologica”* in via Val Lerone.

Raccolta differenziata vetro

- a) svuotamento con frequenza settimanale delle n. 48 “campane” da 2.000 l. per la raccolta differenziata monomateriale.
- b) svuotamento dei n. 106 contenitori da 240 lt. con la seguente frequenza:

Zona	Frequenza estiva	Frequenza invernale
Zone centrali	due volte a settimana	una volta a settimana
Zone periferiche	una volta a settimana	una volta a settimana

- c) servizio “porta a porta” effettuato almeno 2 volte alla settimana dal gestore del servizio presso tutte le attività commerciali ed i pubblici esercizi che si dotano di apposito contenitore per la raccolta differenziata monomateriale del vetro.
- d) conferimento di materiale in idoneo cassone scarrabile presso l’*“isola ecologica”* in via Val Lerone.

Raccolta differenziata plastica e lattine (alluminio, banda stagnata ed acciaio)

- a) svuotamento con frequenza settimanale delle n. 47 “campane” da 2.00 l.
- b) svuotamento dei n. 83 contenitori da 1.100 l. e dei n. 17 contenitori da 240 l. con la seguente frequenza:

Zona	Frequenza estiva	Frequenza invernale
Zone centrali	due volte a settimana	due volte a settimana
Zone periferiche	una volta a settimana	una volta a settimana

- c) conferimento di materiale in idonea stazione di compattamento presso il centro di conferimento con le modalità previste dalla normativa vigente.

Raccolta differenziata oli vegetali domestici

- a) Svuotamento con frequenza mensile delle n. 05 “campane” per la raccolta differenziata degli oli vegetali i origine alimentare ubicate in via Pian Masino, via Vittorio Veneto, via P.N. Cambiaso, via della Colletta e via Marconi.

N:B: per tutti i cittadini che ne facciano richiesta il gestore fornisce, in comodato d’uso, un fustino Eco-box per la raccolta e il conferimento presso la campana dell’olio vegetale da recuperare.

Raccolta differenziata degli abiti usati

- a) Svuotamento con frequenza mensile dei n. 05 contenitori “*staccapanni*” ubicati in via Pian Masino e via Vittorio Veneto.

Complessivamente il personale impiegato per la raccolta differenziata consiste in:
n° 3 operatori per n° 6 ore/giorno (ivi compreso raccolta “porta a porta” cartone),

mentre veicoli e contenitori in uso sono:

- n.02 compattatori tra i veicoli dedicati alla raccolta dei rifiuti;
- n.131 contenitori e campane per la carta/cartone e tetrapak;
- n.147 contenitori e campane per la plastica e lattine (alluminio, banda stagnata ed acciaio);
- n.154 contenitori e campane per il vetro;
- n. 05 campane per gli oli vegetali;
- n. 05 contenitori per abiti usati

N.B.: il numero di contenitori per raccolta differenziata dovrà aumentare proporzionalmente alla diminuzione dei contenitori per rifiuti, come da delib. di G. C. N° 123/2007.

2.1.3.3 Raccolta differenziata di pile batterie e medicinali scaduti (rifiuti speciali pericolosi)

Modalità

f) Il gestore provvede alla raccolta delle pile, batterie e medicinali scaduti, definiti rifiuti speciali pericolosi, ed al loro stoccaggio provvisorio, che avviene in appositi contenitori mantenuti in perfetto stato e dotati di appositi cartelli identificativi, ed in seguito ricoverati in locale chiuso ed autorizzato, sito presso l' "isola ecologica" in via Val Lerone.

Il servizio viene garantito tramite il posizionamento di appositi contenitori negli esercizi che commercializzano tali prodotti e presso i locali istituzionali (Scuole, uffici comunali, anagrafe).

Personale impiegato

n. 1 operatore addetto alla raccolta per n° 3 ore ogni quindici giorni.

Veicolo impiegato

n. 1 motocarro tra i mezzi destinati alla raccolta dei rifiuti.

2.1.3.4 Servizio di raccolta differenziata dell'organico (rifiuti umidi da cucina, ortofrutta e simili)

Allo stato attuale il servizio è in fase di pianificazione. Se ne prevede l'organizzazione secondo la metodologia "porta a porta" presso gli utenti non domestici (ristoranti, bar, alberghi, ecc.) e di "prossimità" per gli utenti domestici. I contenitori utilizzati saranno analoghi a quelli dedicati ai rifiuti vegetali. I rifiuti organici saranno raccolti tutti i giorni con orario dalle ore 05,00 alle ore 08,00.

2.1.3.5 Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è quel processo che consente la trasformazione del rifiuto organico (rifiuti di cucina e di giardinaggio) in terriccio coltivo (compost) di qualità. E' la più importante tra tutte le procedure di raccolta differenziata, e quindi fortemente incentivata, dando infatti diritto ad esenzione dall'applicazione della TIA sulle aree verdi (giardini, aiuole e cortili), e consente una riduzione della TIA sulle superfici abitative o produttive.

A richiesta il gestore fornisce in comodato d'uso gratuito l'attrezzatura necessaria (compostiera) e le informazioni relative alle modalità di impiego.

2.1.3.6 Gestione dei rifiuti vegetali

Le modalità di gestione sono:

- a) compostaggio domestico (vedi sopra al punto 2.1.3.5);
- b) deposito presso l' "isola ecologica" in via Val Lerone.
- c) deposito nei n. 45 contenitori da 1.100 l. svuotati due volte la settimana.

N.B.: le modalità di cui al punto a) ed al punto b) consentono l'esenzione dal pagamento della TIA per le superfici dei giardini privati (per essere esentati è necessario produrre la specifica dichiarazione di cui all'art. 12 del Regolamento per l'applicazione della tariffa).

Veicoli impiegati

n. 01 compattatore tra i veicoli dedicati alla raccolta dei rifiuti.

2.1.4 Centro di conferimento ("isola ecologica")

Modalità

Il Gestore, presso l'area realizzata in località Val Lerone, gestisce il centro di conferimento di beni durevoli (rifiuti ingombranti ed imballaggi), di carta, vetro, plastica, metalli, frazione organica, frazione vegetale, pneumatici,

inerti, dei RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso) e dei rifiuti speciali urbani pericolosi (farmaci scaduti, pile e batterie usate, tubi fluorescenti).

Il centro è gestito ai sensi dell'autorizzazione n° 4709 rilasciata dalla Provincia di Genova in data 08/09/2006, e costituisce il collegamento tra il produttore e gli utilizzatori dei materiali recuperati. Le operazioni che vi si svolgono sono di registrazione, selezione e riduzione volumetrica dei rifiuti, di stoccaggio e di trasporto agli utilizzatori finali e/o agli impianti di trattamento.

Il centro è aperto al pubblico in orario dalle 08,00 alle ore 13,30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00.

2.2 Servizi accessori

2.2.1 Pulizia strade ed aree pubbliche

Modalità

La pulizia del suolo viene eseguita in modo da rimuovere i rifiuti abusivamente abbandonati (ed il fogliame).

Le zone interessate al servizio di spazzamento sono quelle pubbliche.

Il servizio è manuale e meccanizzato.

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato con due spazzatrici, ed è indirizzato nelle aree più periferiche, dove la frequenza di spazzamento manuale è minima, oltre che in occasione del mercato settimanale, delle fiere e delle manifestazioni a forte impatto ambientale.

Lo spazzamento manuale viene effettuato da operatori dotati di scopa, carretto e pattumiera.

Al fine di incrementare la raccolta differenziata l'operatore è dotato di pattumiera con due sacchi: uno nero per i rifiuti indifferenziati ed uno giallo per quelli differenziati.

Personale, orari e frequenze

Il servizio di spazzamento meccanizzato è previsto per tutto il periodo dell'anno, con esclusione di giornate caratterizzate da condizioni meteo avverse, con frequenza di sei giorni su sette con orario dalle 05,00 alle 11,00.

Sono garantiti almeno n. 02 interventi mensili in tutte le aree pubbliche accessibili.

Il servizio di spazzamento manuale è previsto con le seguenti frequenze:

1) centro storico e passeggiata a mare: il servizio è svolto giornalmente, festività comprese, su tutto l'arco dell'anno.

2) centro abitato: nel periodo invernale il servizio è svolto con frequenza di due giorni settimanali, escluse le domeniche e le altre festività, e con orario dalle ore 06,00 alle ore 12,00.

Nel periodo estivo il servizio è svolto con frequenza di tre giorni a settimana, escluse le domeniche e le festività, con orario dalle 05,00 alle 11,00.

3) nelle aree più periferiche il servizio ha frequenza di n. 02 volte al mese.

Personale impiegato:

n° 01 operatori per il servizio meccanizzato fra gli addetti alla raccolta dei rifiuti per 3 ore/giorno e n° 6 operatori per il servizio manuale

Veicoli impiegati:

VEICOLI UTILIZZATI PER LO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE E PIAZZE		
	Veicoli	Targa
1	DULEVO 5000	ACR 477
2	JOHNSTON 4000	AFM 350

2.2.2 Diserbo

E' cura del Gestore effettuare il diserbo delle cunette e di bordi stradali, dei bordi delle piazze e delle scarpate in tutte le zone sottoposte a servizio di spazzamento, e cioè nelle aree pubbliche urbanizzate.

g) Il servizio di diserbo è svolto con idonei decespugliatori e diserbanti chimici a norma, ed è comprensivo di una accurata raccolta di erbe spontanee infestanti, arbusti, rovi, raccolta e conferimento del rifiuto vegetale presso l' "isola ecologica" in via Val Lerone.

Personale e frequenze

n° 2 operatori, tra gli addetti alla raccolta rifiuti, per 3 ore ciascuno a settimana nel periodo primaverile ed in quello estivo.

Veicoli impiegati

n. 1 automezzo tipo motocarro tra i mezzi destinati alla raccolta dei rifiuti.

2.2.3 Pulizia Spiagge

Modalità

Il servizio viene svolto sulle spiagge pubbliche non in concessione a privati.

Nel periodo dal 15 aprile al 30 settembre il servizio ha frequenza giornaliera (festivi compresi), e comporta lo svuotamento dei contenitori di rifiuti che, per motivi di funzionalità e di decoro, sono posizionati tutti in prossimità degli accessi alle spiagge.

Sempre giornalmente viene effettuata la raccolta di carta, bottiglie, lattine, piatti di carta ecc. ed in genere dei rifiuti abbandonati abusivamente sulla spiaggia, oltre a quelli spiaggiati dal mare.

Prima dell'inizio della stagione balneare vengono estirpate tutte le erbacce infestanti eventualmente presenti.

Il servizio di pulizia viene svolto da n. 02 addetti (tra il personale addetto allo spazzamento/raccolta per 3 ore/giorno) nei giorni di venerdì, sabato, domenica e lunedì, e da n. 01 addetto nei giorni restanti.

Nel periodo invernale la pulizia degli arenili non in concessione è prevista con frequenza di 1 volta al mese, fatte salve le necessità determinate da rilevanti eventi meteo – marini avversi.

Veicoli impiegati:

n. 01 motocarro tra quelli utilizzati nel settore raccolta rifiuti.

2.2.4 Pulizia acque marine di balneazione

Nel periodo di maggior frequentazione delle spiagge (10 luglio – 25 agosto) è organizzato il servizio di raccolta dei rifiuti galleggianti nelle acque marine prospicienti tutte le spiagge comunali. In caso di contributo erogato dalla Regione Liguria il periodo è esteso dal 15 giugno al 15 settembre.

Mezzi impiegati:

01 battello antinquinamento attrezzato per la raccolta dei rifiuti solidi galleggianti operante solo in condizione meteo marine favorevoli.

Personale e frequenze:

n. 01 operatore, tra gli addetti alla raccolta rifiuti, per 6 ore giornaliere.

2.2.5 Pulizia mercati settimanali. Fiere. Sagre. Feste religiose. Manifestazioni organizzate dall'Amministrazione Comunale.

Viene regolamentato come segue:

1) al termine del mercato ambulante settimanale si provvede allo spazzamento, alla raccolta dei rifiuti, allo svuotamento dei cassonetti e dei cestini porta rifiuti e, nel periodo estivo, alla disinfezione delle aree interessate.

2) negli interventi di pulizia dovranno essere impiegati n. 3 operatori per 3 ore e n. 3 veicoli tra quelli della raccolta rifiuti e dello spazzamento, oltre ad autista della spazzatrice meccanica.

3) interventi straordinari durante e dopo lo svolgimento di feste, sagre e manifestazioni organizzate

dall'Amministrazione Comunale, il Gestore provvederà con personale, mezzi e contenitori per i rifiuti e per la raccolta differenziata, secondo le modalità più opportune e comunque assicurando la massima funzionalità del servizio e impedendo nel modo più assoluto l'insorgere di inconvenienti derivanti dall'abbandono e dal deposito dei rifiuti.

2.2.6 Servizio di derattizzazione e disinfestazione.

Il gestore garantisce, con attrezzature e prodotti idonei, almeno 8 interventi anno di derattizzazione e di lotta agli insetti su tutte le aree pubbliche sito di posizionamento dei contenitori per rifiuti. Il servizio è eseguito nel rispetto delle circolari ministeriali e dell'ordinanza sindacale.

3. Obiettivi dell'Amministrazione Comunale

3.1 Obiettivi di gestione del ciclo dei servizi concernenti i RSU indifferenziati

3.1.1 Premessa

Obiettivo strategico è quello di conseguire diminuzione degli impatti ambientali determinati dalla gestione e delle quantità dei rifiuti da avviare allo smaltimento.

Il Gestore persegue l'obiettivo di diminuzione degli impatti ambientali mediante impiego di veicoli ed attrezzature idonee ed efficienti, puntualità nel servizio, riorganizzazione dei siti di deposito e schermatura delle aree di deposito ubicate nelle zone più sensibili.

L'obiettivo di diminuire le quantità dei rifiuti da smaltire in discarica è conseguibile potenziando ed incrementando la raccolta differenziata.

3.1.2 Raccolta RSU smaltiti in discarica di loc.tà Ramognina, Varazze.

Vengono di seguito riportate le tonnellate di RSU indifferenziati raccolti nel periodo 2007 – 2010:

	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010
RSU smaltiti in discarica tonn./anno	6.089,00	5.961,00	5.773,00	5.764,00

3.2 Obiettivi di gestione del ciclo delle raccolte differenziate

La riduzione della produzione di rifiuti e delle quantità smaltite in discarica rappresenta un'azione strategicamente prioritaria: per tali obiettivi sono attivate e sviluppate iniziative di raccolta differenziata di tutti i materiali riciclabili.

Le quote percentuali di raccolta differenziata sul territorio comunale nel periodo 2007 – 2010 sono:

	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010
% racc. differenz.	29,74	31,79	33,69	32,64

L'obiettivo minimo è quello di arrivare al 41% - quota individuata dal Piano Provinciale di Gestione dei Rifiuti -, e quindi l'Amministrazione Comunale ha individuato con deliberazione di Giunta Comunale N° 123 in data 22 novembre 2007 gli indirizzi di sviluppo della raccolta differenziata.

3.3 Obiettivi di igiene urbana. Pulizia strade e servizi accessori

Il Comune di Arenzano provvede mediante il Gestore, come già descritto, allo spazzamento manuale e meccanizzato delle strade ed aree pubbliche, al diserbo, al lavaggio ed alla disinfezione e disinfestazione, oltre alla

raccolta dei rifiuti voluminosi abusivamente abbandonati.

I servizi svolti secondo le modalità descritte nel paragrafo 2 garantiscono qualità e decoro del territorio.

3.4 Obiettivi economici

Finalità della TIA è la copertura dei costi al 100%, cioè conseguire il pareggio economico tra i costi ed i ricavi con l'obiettivo di non apportare aumenti rispetto agli anni precedenti, ove si escluda l'adeguamento alla variazione dell'indice ISTAT.

3.5 Obiettivi sociali

Gli obiettivi sociali che il Comune intende perseguire mediante i servizi di igiene urbana si suddividono in:

a) *Miglioramento del grado di soddisfazione dei cittadini*

Al fine di migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini il Gestore deve attivarsi per diminuire gli impatti dei rifiuti in modo da determinare un continuo miglioramento ambientale.

b) *Miglioramento della qualità territoriale*

Al fine di migliorare la qualità del territorio e dell'ambiente il Gestore opera per:

- garantire pulizia igiene e decoro del territorio;
- diminuire la quantità dei rifiuti urbani indifferenziati;
- aumentare le quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato ed avviati al recupero, introducendo anche innovazioni nelle modalità di raccolta in atto, che già in ambito regionale consentono un buon risultato.

c) *Informazione e partecipazione.*

- ai cittadini è garantita la massima informazione sulla gestione dei servizi;
- l'Amministrazione Comunale ed il Gestore incentivano la partecipazione e la collaborazione dei cittadini – singoli ed associati – alla progettazione ed alla pianificazione delle modalità attuative dei servizi, promuovono e partecipano attivamente alle manifestazioni ed agli eventi di carattere ambientale organizzati sul territorio comunale.

4 Valutazione dell'efficacia dei servizi

Il Comune di Arenzano è garante nei confronti dei cittadini che il livello dei servizi erogati sia conforme agli obblighi contrattuali della presente Carta dei Servizi.

Le eventuali anomalie dovranno essere trasmesse al Gestore utilizzando fax N° 0109132499 / tel. N° 0109130294 / e-mail: aralspa@libero.it, e per conoscenza al servizio comunale di Gestione Ambientale del Territorio, fax N° 0109138284 / tel. N° 0109138252 / e-mail: ambiente@comune.arenzano.ge.it

L'inosservanza degli obblighi assunti con la Carta dei Servizi da parte del gestore nei confronti dei cittadini costituisce inadempimento contrattuale.

4.1 Piano delle "performances"

Per poter valutare e misurare l'efficienza, efficacia ed economicità dei servizi erogati dovranno individuarsi gli indici ed indicatori di "performance" (efficacia, efficacia temporale, efficienza economica ed efficienza qualitativa) rapportati alla media degli ultimi tre anni e tali da determinare il miglioramento dei servizi erogati senza aumento dei costi relativi.