



**COMUNE DI**  
**SIRACUSA**



**CARTA DEI  
SERVIZI  
DI GESTIONE  
DEI RIFIUTI  
URBANI ED  
ASSIMILABILI  
AGLI URBANI**



## Sommario

1	Profilo aziendale.....	3
1.1	Core Business.....	3
1.2	Autorizzazioni.....	3
1.3	Mezzi & Attrezzature.....	4
1.4	La qualità del servizio.....	4
1.5	Legalità.....	5
2	La carta dei servizi.....	6
2.1	Principi fondamentali.....	6
2.2	L'impegno della TEKRA SRL.....	8
2.3	L'impegno dei cittadini.....	9
3	Standard di qualità del servizio.....	9
3.1	Standard generali.....	10
3.2	Standard specifici.....	11
4	Calendario di raccolta.....	13
4.1	Raccolta rifiuti voluminosi.....	17
4.2	Incrementi delle frequenze settimanali di raccolta.....	17
5	Servizio di spazzamento.....	17
6	Altri servizi.....	19
7	Centri Comunali di Raccolta.....	22
8	Tutela, procedura di reclamo e penalità.....	23

## 1 PROFILO AZIENDALE

La **TEK.R.A. S.r.l.** è costituita nel novembre del 2008 e la *mission* aziendale comprende un'offerta completa di servizi nel settore ambientale che spaziano dalla pulizia di immobili di qualsiasi natura e destinazione, ai lavori di *Global Service*, dagli appalti da Enti pubblici e privati per la raccolta differenziata effettuata con modalità "porta a porta" e di prossimità, alla disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, manutenzione del verde, includendo anche il portierato, la guardiania, la gestione parcheggi, il trattamento dei rifiuti e la consulenza in materia ambientale.

Gli *standard* operativi sono finalizzati a garantire un'offerta caratterizzata da professionalità, competenza ed efficacia grazie all'esperienza acquisita nei vari settori e alla qualificata preparazione tecnica di cui dispone tutto il personale nonché grazie al continuo processo di aggiornamento tecnico e normativo di cui ogni componente della nostra azienda è ininterrottamente protagonista.

### 1.1 Core Business

**TEK.R.A. S.r.l.**, grazie all'esperienza del proprio management e di un personale altamente qualificato, è in grado di soddisfare le esigenze di ogni singolo committente (pubblico e privato) con soluzioni personalizzate, innovative, efficaci e con elevati standard operativi.

Negli anni, infatti, ha sviluppato un elevato know-how tecnologico che le permette di ottenere ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza economica nei Servizi di raccolta e riciclo di rifiuti.

Informare e sensibilizzare i cittadini verso forme di gestione sostenibile dei rifiuti, quali la raccolta differenziata ed il riciclo, contribuiscono allo sviluppo ambientale, culturale ed economico nonché turistico delle città servite. Le principali attività svolte sono:

- ✚ Raccolta e smaltimento dei rifiuti.
- ✚ Micro - raccolta e smaltimento dei rifiuti derivanti da attività artigianali ed industriali.
- ✚ Prelievo, trasporto e smaltimento di qualsiasi tipologia di rifiuti speciali e/o pericolosi.
- ✚ Disinfestazione e derattizzazione.
- ✚ Bonifica di territori, disostruzione di canali e condotte fognarie.
- ✚ Sanificazione e pulizia industriale di edifici.
- ✚ Pulizia e lavaggio delle strade.
- ✚ Gestione Centri Comunali di Raccolta.
- ✚ Gestione impianti di trattamento rifiuti.
- ✚ Pulizia spiagge.
- ✚ Consulenza e progettazione ambientale.

Il successo sin qui riscontrato nell'attività aziendale offre al cliente evidenti vantaggi:

- A. un unico interlocutore, in grado di coordinare i vari interventi utilizzando le sinergie possibili, garantendo tempestività negli interventi ed efficienza economica della gestione;
- B. delega di tutte le attività di gestione e organizzazione non inerenti la specifica area d'intervento dell'Ente, così da consentirgli di concentrare in tale ambito le energie e le risorse a disposizione.

### 1.2 Autorizzazioni

La **TEK.R.A. S.r.l.** ad esempio ha le seguenti autorizzazioni:

- ✚ Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Salerno;

- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le seguenti categorie e classi:
  - Categoria 1 Classe A;
  - Categoria 4 Classe C;
  - Categoria 5 Classe C;
  - Categoria 8 Classe C.
- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Trasportatori merci C/Terzi;
- ✚ Iscrizione impresa di servizi di raccolta rifiuti differenziati, Pulizia, Sanificazione, Disinfezione, Disinfestazione.

### 1.3 Mezzi & Attrezzature

**TEK.R.A. S.r.l.** ha disponibilità immediata di automezzi **nuovi** per la gestione globale dei rifiuti, di cui:

- ✚ Autocompattatori e minicompattatori;
- ✚ Mezzi satelliti a vasca e a costipazione;
- ✚ Autocarri scarrabili e rimorchi;
- ✚ Espurgo;
- ✚ Lavastrade;
- ✚ Lavacassonetti;
- ✚ Trattori e semirimorchi;
- ✚ Spazzatrici stradali di varia grandezza;
- ✚ Motocarri;
- ✚ Cassoni scarrabili di varie tipologie e grandezze;
- ✚ Vetture e furgoni adr etc. Etc.
- ✚ Pale gommate e mezzi d'opera.

Inoltre, dispone di svariate attrezzature per i servizi di pulizia, tra cui:

- Lavasciuga;
- Monospazzole;
- Aspiratori e aspiraliquidi;
- Lavamoquette e battitappeto;
- Generatori di vapore,
- Macchinari per la pulizia dei vetri.

### 1.4 La qualità del servizio

La **TEK.R.A. S.r.l.** ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n. 869.
- UNI EN ISO 14001:2015 rilasciata dalla BUREAU VERITAS n.IT 266876/UK.
- UNI EN ISO 45001:2018 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n.871.
- SA 8000:2014 rilasciata da RINA numero di iscrizione SA 1409.

Una scrupolosa e giornaliera verifica dei risultati consente, allo stesso tempo, sia di tutelare l'Ente appaltante, offrendo la possibilità di segnalare ogni rilievo o appunto in merito al servizio e di vigilare sul



costante rispetto del progetto organizzativo da noi preposto, sia di permetterci di valutare ed eventualmente correggere o migliorare costantemente la nostra organizzazione in base ai risultati raggiunti.

## 1.5 Legalità

La **TEK.R.A. S.r.l.**, risulta sottoscrittrice di numerosi protocolli di legalità e *partner* di numerose associazioni antiracket. Per tali motivazioni le stesse sono:

- 1) inserite nell'elenco dei fornitori e prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) art. 1 legge n. 190/2012 e DPCM 18/04/2013 della Prefettura di Salerno.
- 2) in possesso del Rating di Legalità ai sensi dell'art. 2 comma 1 del regolamento adottato dall'autorità garante della concorrenza e del mercato.

La richiesta d'iscrizione nell'elenco White List, volontaria, è in corso su istanza dell'interessato, sulla scorta delle seguenti condizioni:

- assenza di cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all'art. 67 del codice antimafia;
- assenza di tentativi di infiltrazione mafiosa ai sensi dell'art 84 comma 3 del codice antimafia.

Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Tale riconoscimento, attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stellette".

L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, ★, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'articolo 2 del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità. Il punteggio base potrà essere incrementato di un "+" per ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento.

Il conseguimento di tre "+" comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di ★★★.

Possono richiedere l'attribuzione del rating le imprese che soddisfano cumulativamente i seguenti requisiti:

- hanno sede operativa in Italia;
- hanno un fatturato minimo di due milioni di euro nell'esercizio chiuso nell'anno precedente a quello della domanda;
- sono iscritte al registro imprese da almeno due anni alla data della domanda;
- rispettano i requisiti sostanziali richiesti dal Regolamento attuativo.

La **TEK.R.A. S.r.l.** ha attualmente una valutazione ★★.

L'Offerente, ad oggi, presta servizi di igiene urbana a numerosi Comuni tra cui Siracusa, Taormina, Acerra, Acireale, Boscotrecase, Butera, Cervino, Delia, Gela, Marano di Napoli, Mazzarino, Monte di Procida, Niscemi, Piazza Armerina, Procida, Riesi, San Giovanni Rotondo, Sommatino, Barzago, Bulciago, Casatenovo, Cassago Brianza, Castello Brianza, Costa Masnaga, Monticello Brianza, Paderno D'Adda, Bruscianno, Cerignola, Vittoria, Mascali, Mesagne, Casalnuovo di Napoli, Aversa.

## 2 LA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della società d'ambito, del Comune e del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le competenze ed il conseguente mandato in capo alla Società d'ambito, in capo al Comune e le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale.

### 2.1 Principi fondamentali

La carta dei servizi dovrà essere ispirata ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza, continuità, cortesia, apertura al territorio e al sociale, rispetto delle norme.

#### *Eguaglianza ed imparzialità*

Lo svolgimento dell'attività è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. La **TEK.R.A. S.r.l.** garantisce che i comportamenti del personale delle ditte affidatarie nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni delle attività prestate, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### *Qualità*

La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:

- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

#### *Sicurezza*

La **TEK.R.A. S.r.l.** sarà impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione.

Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

#### *Accessibilità e Trasparenza*

La **TEK.R.A. S.r.l.** assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

#### *Continuità*

La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali).

Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

#### *Cortesia*

La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

La **TEK.R.A. S.r.l.** farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

#### *Apertura al territorio e al sociale*

La **TEK.R.A. S.r.l.** farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i Comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

#### *Rispetto delle Norme*

La **TEK.R.A. S.r.l.** s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### *Trattamento dei dati personali*

La **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che la **TEK.R.A. S.r.l.** e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Da parte Sua, l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

### *Rapporti con l'Utenza*

La **TEK.R.A. S.r.l.** garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, ogni mezzo utile, sia tradizionale che innovativo.

### *Tempi di Risposta*

La carta dei servizi dovrà prevedere tempi di risposta standard specifici garantiti dalla **TEK.R.A. S.r.l.** e dalle ditte affidatarie per fornire risposte.

### *Informazione agli utenti*

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la **TEK.R.A. S.r.l.** farà garantire:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali e sul proprio sito internet;
- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi).

## **2.2 L'impegno della TEKRA SRL**

Cerchiamo in ogni modo di agevolare gli utenti affinché la corretta gestione integrata dei rifiuti sia vista come un dovere civile e non come un obbligo, a volte anche fastidioso. Per fare ciò:

- facciamo in modo di far eseguire un servizio che agevoli la raccolta differenziata e allo stesso tempo semplifichi la vita, quanto più possibile ai cittadini;
- facciamo in modo di dotare il nostro territorio di numerosi centri di raccolta per dare a tutti concrete possibilità di collocare correttamente qualsiasi tipologia di rifiuto;
- facciamo in modo di garantire e far garantire la puntualità e la precisione dei servizi, per non creare disagi agli utenti;



- abbiamo creato un call-center per dare risposta certa a tutte le domande dei nostri utenti e per accogliere le segnalazioni relative a disservizi, problemi, mancate raccolte ed altro;
- ci impegniamo a far recuperare entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione eventuali servizi non eseguiti;
- ci impegniamo a intervenire entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione presso i centri di raccolta, in modo che gli utenti trovino sempre spazi idonei per collocare i propri rifiuti;
- cerchiamo di contribuire alla tutela della salute e dell'ambiente richiedendo e facendo richiedere alle ditte che lavorano nel nostro territorio mezzi a basso impatto ambientale;
- ci impegniamo ad affrontare le problematiche che le utenze ci sottopongono in un'ottica di confronto costruttivo, anche attraverso la competenza e la disponibilità dei nostri dipendenti che si occupano di monitorare costantemente il territorio.

### 2.3 L'impegno dei cittadini

La buona riuscita di una corretta gestione integrata dei rifiuti dipende soprattutto dalla sensibilità dei cittadini, senza il cui impegno sarebbe comunque vano qualunque tentativo di organizzazione del servizio.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema porta a porta, esponendo i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali pericolosi;
- utilizzare i centri di raccolta presenti nel territorio dell'ambito per le altre tipologie di rifiuto;
- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e piccoli rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere comunque le deiezioni;
- non abbandonare materiali per strada o per le campagne; la sinergia tra sistema porta a porta ed i centri di raccolta rende possibile dare una giusta collocazione a qualsiasi tipologia di rifiuto venga prodotta.

## 3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la **TEK.R.A. S.r.l.** considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale, i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- Standard generali;
- Standard specifici.

### 3.1 Standard generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi **TEK.R.A. S.r.l.**

#### *Accessibilità alle informazioni*

Per facilitare i rapporti tra il Cittadino e la Scrivente, sono attivi i seguenti strumenti:

- “Filo diretto TEK.R.A. al numero verde **800.193.750** operativo dalle 09:00 alle 14:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
  - ✓ Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - ✓ Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
  - ✓ Richiedere l'erogazione di servizi speciali e il servizio di raccolta a domicilio dei voluminosi.
- Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo [info@tekraservizi.eu](mailto:info@tekraservizi.eu);
- Casella di posta elettronica certificata attiva all'indirizzo [tekrasrl@legalmail.it](mailto:tekrasrl@legalmail.it);
- Fax al numero 081/513.80.23;
- Telefono al numero 081/513.32.49;
- Sito internet: [www.tekraservizi.eu](http://www.tekraservizi.eu).

#### *Informazioni e comunicazioni all'utente*

La Scrivente **TEK.R.A. S.r.l.** assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dalla Scrivente.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informativa e promozionali, realizzate per l'avvio del servizio e per la sensibilizzazione presso alberghi e scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;
- Incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.

La Scrivente **TEK.R.A. S.r.l.** si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'Utente adottando un linguaggio facile e accessibile. La Scrivente effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza semestrale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente.

### *Comportamento del personale*

Tutto il personale della Scrivente è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La Scrivente **TEK.R.A. S.r.l.** cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale della Scrivente è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **3.2 Standard specifici**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Scrivente **TEK.R.A. S.r.l.**

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal **COMUNE di SIRACUSA** e dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale.

Nel progetto sono indicate:

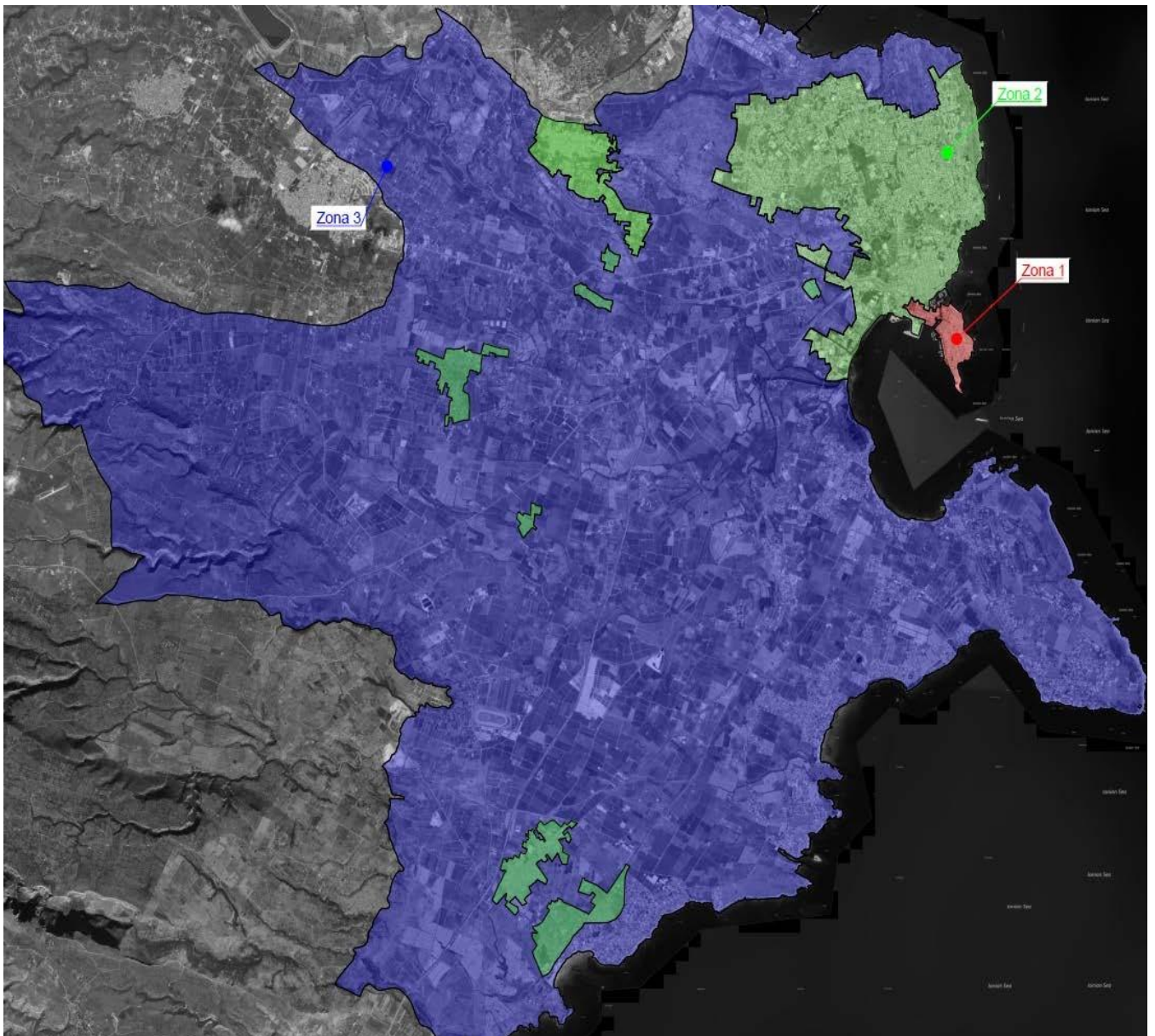
- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- Le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, Centro Raccolta Comunale) e dello spazzamento;
- Le caratteristiche dei contenitori;
- Le modalità e i tempi di conferimento;
- Le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- Gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

Per lo svolgimento dei servizi, il territorio comunale di Siracusa è stato suddiviso in 3 macro-zone, così individuate:

- Zona 1- Centro storico, comprende Ortigia e zona Umbertina;
- Zona 2- Centro urbano, comprende il resto del centro urbano (Grottasanta, Santa Lucia, Acradina, Neapolis, Epipoli, Belvedere, Cassibile);
- Zona 3- area marittima e case sparse.

Di seguito si riporta immagine dimostrativa della zonizzazione del territorio ed elenco dei servizi previsti dalla **TEK.R.A. S.R.L.**















<b>ELENCO SERVIZI</b>
Raccolta secco indifferenziato, organico, multimateriale, carta e cartone e vetro
Raccolta pannolini
Raccolta ingombranti
Trasporto rifiuti
Spazzamento meccanico
Spazzamento manuale
Pulizia spiagge
Pulizia area portuale e parcheggi
Gestione cestini gettarifiuti
Lavaggio mercati
Lavaggio strade e piazze
Pulizia caditoie
Pulizia scritte
Rimozione abbandonati
Servizio disinfestazione, derattizzazione e disinfezione
Trattamento anti-larvale
Gestione CCR
Gestione postazioni mobili
Gestione cimitero
Trasporti
Raccolta pannolini UND
Interventi straordinari di scerbatatura
Trasporto residui manutenzione verde pubblico
Prelievo ingombranti presso scuole e uffici pubblici
Raccolta imballaggi in legno UND
Raccolta CONIP
Fornitura dissuasori per gabbiani
Implementazione compostaggio domestico
Compostiera statica
Ecoisole case sparse
Rastrelliere
Raccolta micro-RAEE
Raccolta itinerante
Raccolta diretta UND
Monitoraggio dei materiali raccolti







## **4 CALENDARIO DI RACCOLTA**

Si riporta, di seguito, il calendario di raccolta relativo alle utenze domestiche e non domestiche.













**UTENZE DOMESTICHE- ZONE ORTIGIA-UMBERTINA-BELVEDERE-CASSIBILE-  
EPIPOLI-SANTA LUCIA-GROTTASANTA-TICHE-AKRADINA-NEAPOLIS-CASE SPARSE-  
CONTRADE MARINE**

 <b>ORGANICO</b>	 Sacco biodegradabile e compostabile <b>Lunedì • Mercoledì • Venerdì</b>	<p><b>Cosa inserire</b>            Avanzi di cucina, scarti di carne e pesce (compresi gusci d'uovo, piccole ossa, piume, lische), scarti di verdura e frutta, anche secca (togliere eventuali bollini), cibi avariati tolti dalle confezioni, filtri di the, camomilla o altri infusi (staccare eventuale filo o bollino di carta), fondi di caffè, cialde di caffè (se compostabili), fazzoletti e tovaglioli sporchi solo di residui organici non imbevuti di prodotti detergenti o cosmetici, piccoli scarti di fiori e piante, rametti e altri scarti legnosi, bastoncini in legno per gelati, stuzzicadenti, cenere spenta del caminetto in piccole quantità, stoviglie compostabili, lettere "naturali" per animali domestici.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b>            Liquidi (foglio va raccolto separatamente mentre piccole quantità di sughi possono essere raccolte attraverso l'utilizzo di tovaglioli di carta), metalli (neanche l'alluminio per i cibi), pannolini e assorbenti igienici, polveri o filtri dell'aspirapolvere, contenitori di cibi (vasetti yogurt, buste mozzarella, confezioni affettati), carta per confezioni alimentari (oleata, plastificata e con alluminio), mozziconi di sigarette, prodotti chimici, plastica biodegradabile ma non compostabile (non certificata ai sensi della UNI-EN 13432-2002).</p>
 <b>CARTA CARTONE E TETRA PAK</b>	 Secchiello BLU <b>Sabato</b>	<p><b>Cosa inserire</b>            Sacchetti, giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli e fogli in genere, scatole, scatoloni, confezioni come quelle di riso, pasta, sale e altri alimenti, quelle del dentifricio e altri prodotti per l'igiene personale e della casa.            Cartoni per bevande: cartoni per latte, succhi ed altri alimenti.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b>            Carta plastificata, carta forno, carta oleata (carne, affettati, formaggi, etc.), scontrini, ogni tipo di carta che sia stata sporcata con vernici o altri prodotti tossici.</p>
 <b>PLASTICA E METALLI</b>	 Sacco trasparente <b>Martedì</b>	<p><b>Cosa inserire</b>  <b>Imballaggi in plastica:</b> bottiglie, fiaschi, vaschette per alimenti, piatti e bicchieri in plastica, barattoli yogurt, vaschette gelato in polistirolo, vassoi scatola cioccolatini, sacchetti patatine, sacchetti merendine e snack, blister trasparenti preformati, appendiabiti. <b>Imballaggi in metallo:</b> barattoli, tappi a vite e corona, bombole aerosol/spray (tranne prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi), scatolette per pesce, carne e legumi, lattine per bevande, scatolette e vaschette per il cibo per animali, vaschette e vassoi per la conservazione e la cottura di cibi, fogli sottili come rotolo cucina, involucri per dolci e cioccolato, tubetti per creme, conserve, prodotti per l'igiene o la cosmesi, capsule per la chiusura delle bottiglie, coperchi e chiusure varie.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b>  <b>Imballaggi in plastica:</b> utensili cucina, bacinelle, pennarelli, righelli, squadrette, tubi da irrigazione, giocattoli di plastica, palla, cartelline di plastica, cd, sedie, occhiali, posate in plastica, siringhe, sottovasi.  <b>Imballaggi in metallo:</b> tubi di metallo, bombole spray contenenti prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi.</p>
 <b>VETRO</b>	 Secchiello VERDE <b>Sabato</b>	<p><b>Cosa inserire</b>            Bottiglie e vasetti, togliendo tutto quello che è facilmente asportabile (tappi, collari, etc.).</p>	<p><b>Cosa non inserire</b>            Vetroceramiche (stoviglie e pirofile da forno), piatti e tazzine in ceramica o porcellana, bicchieri, oggetti e bottiglie in cristallo, lampadine, lampade a scarica (neon) e specchi.</p>
 <b>SECCO RESIDUO</b>	 Sacco trasparente <b>Giovedì</b>	<p><b>Cosa inserire</b>            Pannolini, pannolini e traverse, assorbenti, stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti di gomma, posate monouso, cicche di sigarette, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti e cocci di ceramica, porcellana e terracotta.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b>            Tutti i materiali separabili e riciclabili (organico, plastica, metalli, carta e cartone, vetro), rifiuti urbani pericolosi, ingombranti.</p>

**UTENZE NON DOMESTICHE- ZONE BELVEDERE-CASSIBILE-EPIPOLI-SANTA LUCIA-GROTTASANTA-TICHE-AKRADINA-NEAPOLIS-CASE SPARSE-CONTRADE MARINE**

 <p><b>ORGANICO</b></p> <p>Sacco biodegradabile e compostabile</p> <p><b>Dal Lunedì al Sabato</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Avanzi di cucina, scarti di carne e pesce (compresi gusci d'uovo, piccole ossa, piume, lische), scarti di verdura e frutta, anche secca (togliere eventuali bottilini), cibi avanzi tolti dalle confezioni, filtri di the, camomilla o altri infusi (staccare eventuale filo o bollino di carta), fondi di caffè, cialde di caffè (se compostabili), fazzoletti e tovaglioli sporchi solo di residui organici non imbevuti di prodotti detergenti o cosmetici, piccoli scarti di fiori e piante, rametti e altri scarti legnosi, bastoncini in legno per gelati, stuzzicadenti, cenere spenta del caminetto in piccole quantità, stoviglie compostabili, lettiera "naturale" per animali domestici.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Liquidi (olio va raccolto separatamente mentre piccole quantità di sughi possono essere raccolte attraverso l'utilizzo di tovaglioli di carta), metalli (neanche alluminio per i cibi), pannolini e assorbenti igienici, polveri o filtri dell'aspirapolvere, contenitori di cibi, vasetti yogurt, buste mozzarella, confezioni affettati, carta per confezioni alimentari (oleata, plastificata e con alluminio), mozziconi di sigaretta, prodotti chimici, plastica biodegradabile ma non compostabile (non certificata ai sensi della UNI-EN 13432-2002).</p>
 <p><b>CARTA CARTONE E TETRA PAK</b></p> <p>Secchiello BLU</p> <p><b>Giovedì</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Sacchetti, giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli e fogli in genere, scatole, scatoloni, confezioni come quelle di riso, pasta, sale e altri alimenti, quelle del dentifricio e altri prodotti per l'igiene personale e della casa. Cartoni per bevande: cartoni per latte, cuochi ed altri alimenti.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, carta oleata (carne affettati, formaggi, etc.), scontrini, ogni tipo di carta che sia stata sporcata con vernice o altri prodotti tossici.</p>
 <p><b>CARTONE SFUSO</b></p> <p>Piegati ed imballati davanti al proprio esercizio</p> <p><b>Martedì • Giovedì • Sabato</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi e scatole in cartone.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, carta oleata (carne affettati, formaggi, etc.), scontrini, ogni tipo di carta che sia stata sporcata con vernice o altri prodotti tossici.</p>
 <p><b>PLASTICA E METALLI</b></p> <p>Sacco trasparente</p> <p><b>Mercoledì • Sabato</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> <b>Imballaggi in plastica:</b> bottiglie, flaconi, vaschette per alimenti, piatti e bicchieri in plastica, barattoli yogurt, vaschette gelato in polistirolo, vassoi scatola cioccolatini, sacchetti patatine, sacchetti merendine e snack, blister trasparenti preformati, appendibili. <b>Imballaggi in metallo:</b> barattoli, tappi a vite e corona, bombole aere/spray (tranne prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi), scatolette per pesce, carne e legumi, lattine per bevande, scatolette e vaschette per il cibo per animali, vaschette e vassoi per la conservazione e la cottura di cibi, fogli sottili come rotolo cucina, involucri per dolci e cioccolato, tubetti per creme, conserve, prodotti per l'igiene o la cosmesi, capsule per la chiusura delle bottiglie, coperchi e chiusure varie.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> <b>Imballaggi in plastica:</b> utensili cucina, bacinelle, pennarelli, righelli, squadrette, tubi da irrigazione, giocattoli di plastica, palla, cartelline di plastica, cd, sedie, occhiali, posate in plastica, siringhe, sottovasi. <b>Imballaggi in metallo:</b> tubi di metallo, bombole spray, contenitori prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi.</p>
 <p><b>VETRO</b></p> <p>Secchiello VERDE</p> <p><b>Martedì • Venerdì</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Bottiglie e vasetti, togliendo tutto quello che è facilmente asportabile (tappi, collari, etc.).</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Vetroceramiche (stoviglie e pirofile da forno), piatti e tazzine in ceramica o porcellana, bicchieri, oggetti e bottiglie in cristallo, lampadine, lampade a scarica (neon) e specchi.</p>
 <p><b>SECCO RESIDUO</b></p> <p>Sacco trasparente</p> <p><b>Lunedì</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Pannolini, pannolini e traverse, assorbenti, stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti di gomma, posate monouso, cicche di sigarette, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti e cocci di ceramica, porcellana e terracotta.</p> <p><b>Cosa non inserire</b> Tutti i materiali separabili e riciclabili (organico, plastica, metalli, carta e cartone, vetro), rifiuti urbani pericolosi, ingombranti.</p>

**UTENZE NON DOMESTICHE- ZONE ORTIGIA-UMBERTINA**

 <p><b>ORGANICO</b></p>	 <p>Sacco biodegradabile e compostabile</p> <p><b>Tutti i giorni</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Avanzi di cucine, scarti di carne e pesce (compresi gusci d'uovo, piccole ossa, piume, lische), scarti di verdura e frutta, anche secca (togliere eventuali noccioli), rifiuti svariati filtrati dalle confezioni, filtri di the, pancetta o altri infusi (staccare eventuale filo o bollino di carta), fondi di caffè, cialde di caffè (se compostabili), fazzoletti e tovaglioli sporchi (se di residui organici non bevuti), prodotti detergenti o cosmetici, piccoli scarti di fiori e piante, rametti e altri scarti legnosi, lastoncini in legno per gelati, stuzzicadenti, cerei spenti del caminetto in piccole quantità, sbriglie compostabili, lettiera "naturale" per animali domestici.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Liquidi (bilo va raccolto separatamente mentre piccole quantità di sughi possono essere raccolte attraverso l'utilizzo di tovagliolini di carta, metalli (anche l'alluminio per i cibi), pannolini e assorbenti igienici, polveri o filtri dell'aspirapolvere, contenitori di cibi (vasetti yogurt, buste mozzarella, contenitori affettati), carta per confezioni alimentari (oleata, pastificata e con alluminio), mazzucconi di sigarette, prodotti chimici, plastica biodegradabile ma non compostabile (non certificate ai sensi della UNI-EN 13432-2002).</p>
 <p><b>CARTA CARTONE E TETRA PAK</b></p>	 <p>Secchiello BLU</p> <p><b>Mercoledì - Venerdì</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Sacchetti, giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli e fogli in genere, scatole, scatolini, confezioni come quelle di riso, pasta, sale e altri alimenti, quelle del dentifricio e altri prodotti per igiene personale e della casa. Cartoni per bevande: cartoni per latte, succhi ed altri alimenti.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, carta oleata (carne, affettati, formaggi, etc.), scentrini, ogni tipo di carta che sia stata spercata con vernici o altri prodotti tossici.</p>
 <p><b>CARTONE SFUSO</b></p>	 <p>Piegati ed imballati davanti al proprio esercizio</p> <p><b>Dal Lunedì al Sabato</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi scati e in cartone.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Carta plastificata, carta forno, carta oleata (carne, affettati, formaggi, etc.), scentrini, ogni tipo di carta che sia stata spercata con vernici o altri prodotti tossici.</p>
 <p><b>PLASTICA E METALLI</b></p>	 <p>Sacco trasparente</p> <p><b>Martedì - Giovedì - Sabato</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Imballaggi in plastica: bottiglie, fasoni, vaschette per alimenti, piatti e bicchieri in plastica, barattoli yogurt, vaschette gelate in polistirolo, vassoi scatole cioccolatini, sacchetti patatine, sacchetti merendine e snack, blister trasparenti preformati, appendibili imballaggi in metallo: barattoli, tappi a vite e corona, bombole spray (tranne prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi), scatolette per pesce, carne e legumi, attine per bevande, scatolette e vaschette per il cibo per animali, vaschette e vassoi per la conservazione e la cottura di cibi, fogli sottili come rotelle cucina, imballi per dolci e cioccolato, tubetti per creme, conserve, prodotti per igiene o a base, capsule per la chiusura delle bottiglie, coperchi e chiusure varie.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Imballaggi in plastica: utensili da cucina, lastre, pennarelli, righelli, squarrette, tubi da irrigazione, cioccolato di plastica, solo, cartoline di plastica, cd, sedie occhiali, posate in plastica, anelli sottovasi. Imballaggi in metallo: tubi di metallo, bombole spray, contenitori prodotti pericolosi, tossici, infiammabili o corrosivi.</p>
 <p><b>VETRO</b></p>	 <p>Secchiello VERDE</p> <p><b>Lunedì - Mercoledì - Venerdì - Domenica</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Bottiglie e vasetti, togliendo tutto quello che è facilmente asportabile (tappi, collirini, etc.).</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Vetroceramiche (stoviglie e pirotte da forno), piatti e tazze in ceramica o porcellana, bicchieri, oggetti e bottiglie in cristallo, lampadine, lampade a carica (ron) o specchi.</p>
 <p><b>SECCO RESIDUO</b></p>	 <p>Sacco trasparente</p> <p><b>Lunedì</b></p>	<p><b>Cosa inserire</b> Pannolini, pannolini a traverse assorbenti, stracci sporchi spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti di gomma, psasate monouso, cicche di sigarette, carte e cialde plastificate, pannolini, piatti e cocci di ceramica, porcellana e terracotta.</p>	<p><b>Cosa non inserire</b> Tutti i materiali separabili e riciclabili (organico, plastica, metalli, carta e cartone, vetro), rifiuti urbani pericolosi, ingombranti.</p>



Salvo eventuali variazioni dettate dall'Ente.

#### 4.1 Raccolta rifiuti voluminosi

La raccolta dei rifiuti voluminosi è SU PRENOTAZIONE. Quest'ultima può avvenire mediante:

- + Numero verde **800.193.750**;
- + Sito web **e2waste.tech/login**
- + Applicazione **SmarTrash**.

#### 4.2 Incrementi delle frequenze settimanali di raccolta

**Incremento settimanale raccolta plastica e lattine presso UND periodo 25/4-31/10-** nel periodo indicato si garantisce lo svolgimento di n° 3 interventi aggiuntivi settimanali di raccolta del multimateriale presso le Utenze non domestiche sensibili, ovvero con elevata produzione di tale materiale, presenti su tutto il territorio comunale. Il servizio è garantito da una squadra composta da 3 automezzi monoperatore che effettuano le operazioni con turno operativo medio di 6 ore.

**Incremento giornaliero raccolta frazione organica presso UND periodo 25/4-31/10-** in aggiunta ai quotidiani servizi di raccolta della frazione organica presso le UND nel periodo indicato, si effettuano servizi aggiuntivi quotidiani per il ritiro di tali materiali. Il servizio è svolto con ulteriori n° 2 interventi quotidiani presso le sole Utenze non domestiche di tipo FOOD. E' garantito, inoltre, un ulteriore passaggio giornaliero, svolto in base alle necessità, garantendo quindi 3 passaggi aggiuntivi quotidiani.

**Incremento settimanale raccolta vetro presso UND periodo 25/4-31/10-** nel periodo indicato si garantisce lo svolgimento di n.2 interventi aggiuntivi settimanali di raccolta del vetro presso le utenze non domestiche con elevata produzione di tale materiale, presenti su tutto il territorio comunale. Il servizio è garantito da una squadra composta da n° 3 automezzi monoperatore.

## 5 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Costituisce parte integrante del servizio di spazzamento anche lo svuotamento dei cestini gettacarte.

Gli interventi sono di tipo manuale e di tipo misto. Di seguito, si riporta il prospetto riepilogativo delle modalità di svolgimento dei servizi.

SPAZZAMENTO MANUALE					
Macro-zona	zona intervento	frequenza	durata(h)	motocarro	addetti
centro storico	zona 1	6	6	1	1
	zona 2	6	6	1	1
	zona 3	6	6	1	1
	zona 4	6	6	1	1
centro urbano	zona 5	6	6	1	1
	zona 6	6	6	1	1
	zona 7	6	6	1	1
	zona 8	6	6	1	1
	zona 9	6	6	1	1
	zona 10	6	6	1	1
	zona 11	6	6	1	1
	zona 12	6	6	1	1
	zona 13	6	6	1	1
	zona 14	6	6	1	1
	zona 15	6	6	1	1
	zona 16	6	6	1	1
	zona 17	6	6	1	1
	zona 18	6	6	1	1
	zona 19	6	6	1	1
	zona 20	6	6	1	1
	zona 21	6	6	1	1
	zona 22	6	6	1	1
	zona 23	6	6	1	1
	zona 24	6	6	1	1
	zona 25	6	6	1	1
	zona 26	6	6	1	1
	zona 27	6	6	1	1
	zona 28	6	6	1	1

SPAZZAMENTO MISTO						
Zona	tipologia intervento	frequenza	durata	spazzatrice (2-5-7 mc)	autista	operatore
centro urbano	misto	6	6	2	2	2
centro storico	misto	6	6	1	1	1
periferia e frazioni	misto	6	6	6	6	6
gestione mercati	misto	7	6	4	4	8

A completamento delle operazioni di spazzamento, gli addetti effettuano i seguenti servizi:

**Raccolta siringhe abbandonate:** il servizio di asporto siringhe soddisfa i seguenti obiettivi: assicurare un totale e tempestivo asporto delle siringhe da tutti i luoghi aperti al pubblico con assoluta priorità per quelli frequentati dai bambini, garantire ottimali condizioni di sicurezza per gli operatori al fine di prevenire ogni rischio, assicurare un corretto smaltimento di quanto raccolto. Gli operatori ecologici provvedono all'asporto delle siringhe dando priorità assoluta agli interventi nei pressi delle scuole di ogni ordine e grado, delle aree verdi per poi proseguire su tutta l'area di competenza.

**Raccolta deiezioni animali:** gli addetti allo spazzamento provvedono alla rimozione degli escrementi animali rinvenuti nella propria zona di competenza. Le deiezioni sono prelevate con apposite attrezzature, diverse da quelle impiegate per le normali operazioni di spazzamento e posizionate all'interno di contenitori idonei per il successivo trasporto e smaltimento. Successivamente alle operazioni di prelievo, gli addetti provvedono ad effettuare accurato lavaggio dell'area interessata al fine di evitare che eventuali residui possano causare odori molesti a causa della putrefazione degli stessi.

**Raccolta carcasse animali:** si procede alla raccolta, al trasporto e allo smaltimento delle carcasse di piccoli animali rinvenute sulle strade di competenza degli addetti allo spazzamento manuale. Si assicura che l'operazione è effettuata ai sensi del Regolamento CE 1069/2009 e del regolamento UE 142/2011. Non appena rimossa la carogna dell'animale si provvede a pulire e disinfettare il suolo imbrattato dalla presenza della stessa, usando prodotti a base di sali di ammonio quaternario.

## 6 ALTRI SERVIZI

Di seguito, le modalità operative per lo svolgimento degli altri servizi di Igiene Urbana previsti:

**Pulizia spiagge** – si eseguono interventi di pulizia di tutti i litorali appartenenti al territorio di Siracusa nel periodo 25 aprile – 31 ottobre:

- a giorni alterni dal 25 aprile al 30 giugno e dal 1° settembre al 31 ottobre;
- giornaliero dal 1° luglio al 31 agosto.

**Pulizia area portuale e parcheggi** –posizionamento di adeguato numero di contenitori in punti diversi dell'area portuale con svuotamento minimo settimanale e spazzamento svolto con interventi di tipo misto nelle aree di sosta. Servizio eseguito da 2 addetti muniti di automezzi per lo svuotamento dei cassonetti predisposti e di spazzatrice da 6 mc.

**Gestione cestini gettarifiuti** – i cestini gettacarte sono vuotati con cadenza giornaliera, domenica compresa, provvedendo alla rimozione del sacco pieno, contestuale sostituzione di nuovo sacco a perdere e pulizia dell'area circostante per la rimozione di eventuali rifiuti fuoriusciti dai contenitori. Nella zona del centro storico (Ortigia e zona Umbertina) nel periodo estivo, ovvero 25 aprile – 31 ottobre, la sostituzione dei sacchi sarà effettuata con doppio turno quotidiano. La squadra operativa è composta da 4 addetti con impiego di automezzi diversi in funzione della zona servita.

**Lavaggio mercati** - le operazioni di lavaggio delle aree mercatali sono eseguite al termine delle attività (sgombero dell'area da parte degli ambulanti) e dopo lo svolgimento degli altri servizi per il riassetto del decoro (raccolta e spazzamento). Il servizio è svolto da una squadra composta da 2 addetti con impiego di autobotte lavastrade allestita con sistemi di erogazione frontali/laterali di acqua e prodotti sanificanti in pressione.

**Lavaggio strade e piazze**- il servizio è eseguito con impiego di autobotte dotata degli allestimenti di erogazione frontali/laterali di acqua con una frequenza trisettimanale. I turni operativi sono di 6 ore e svolti da 3 squadre composte ciascuna da 2 addetti.

**Pulizia caditoie**- la gestione delle caditoie, bocche di lupo e altri manufatti presenti che regolano il deflusso delle acque meteoriche è eseguito da una squadra composta da 6 addetti che provvedono alla rimozione dei residui fangosi e fogliari eventualmente presenti all'interno dei pozzetti di immissione alla condotta principale con impiego di automezzo allestito con canal-jet.

**Pulizia scritte**- il servizio di rimozione di scritte abusive, graffiti, ecc.. rinvenute sulle facciate di edifici pubblici o monumenti di interesse comune è effettuato quotidianamente da n. 2 squadre operative composte da un totale di 4 addetti che si muovono con impiego di automezzi diversi in base alla zona da servire e che garantiscono il trasporto delle attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio.

**Rimozione abbandonati**- la rimozione dei rifiuti abbandonati viene effettuata giornalmente da 3 squadre composte ciascuna da 2 addetti con impiego di mezzi diversi. Il servizio è effettuato sia su segnalazione dell'Ente o di privati cittadini sia come monitoraggio costante del territorio.

**Disinfestazione e derattizzazione**- Per il servizio di disinfestazione, derattizzazione e disinfezione sono previsti i seguenti interventi annui:

- n° 12 interventi tramite ricarica mensile di n° 2000 erogatori con impiego di esca fresca in bustine pronta all'uso, posizionati nel centro urbano, centro storico e frazioni;
- n° 10 campagne l'anno di derattizzazione del territorio comunale (comprese le caditoie, bocche di lupo, lame e sottopassi, scuole e uffici comunali) tramite posizionamento di esche;
- n° 12 interventi di disinfestazione, contro insetti volanti e striscianti (api, blatte, blatelle, calabroni, formiche, mosche, pesciolini d'argento, processionarie, pulci, vespe, zanzare, zecche);
- n° 3 trattamenti di disinfestazione antibratte e derattizzazione della rete fognante;
- n° 2 interventi antilarvale;
- n° 2 interventi di disinfestazione nelle scuole ed edifici pubblici di competenza comunale contro insetti volanti e striscianti, ed in particolare i seguenti: api, blatte, blatelle, calabroni, formiche, mosche, pesciolini d'argento, processionarie, pulci, vespe, zanzare, zecche;
- n° 12 interventi di derattizzazione nelle scuole e edifici pubblici di competenza comunale tramite ricarica delle rat-station;
- Fornitura e posizionamento di n° 1000 erogatori di esca rodenticida in polipropilene.

**Trattamento anti-lavarle**- il trattamento anti-lavarle, consente di controllare la comparsa di insetti e parassiti regolandone le nascite. Nello specifico si agisce sulle uova prima che nascano le larve. Sono



previsti 12 interventi annui svolti prevalentemente nella stagione primaverile ovvero con l'inizio dell'aumento della temperatura che consente una veloce maturazione delle uova.

**Gestione cimitero-** si provvede alla gestione dei rifiuti cimiteriali derivanti da operazioni di esumazione, estumulazione e dei relativi inerti lapidei di scarto. Il servizio è eseguito mediante predisposizione di cassoni scarrabili prelevati al momento del riempimento con impiego di apposito automezzo dotato di sistema multilift.

**Trasporti-** le operazioni di trasporto sono effettuate con modalità diverse in funzione della tipologia di materiale raccolto. Per quanto riguarda frazione organica, frazione residua e carte, i mezzi satellite, al termine del turno operativo al raggiungimento del pieno carico effettuano il trasbordo in compattatori di grande portata. A conclusione delle operazioni di trasbordo i mezzi sono condotti presso gli impianti di destino. Per quanto riguarda il vetro, il trasbordo viene effettuato in cassoni scarrabili movimentati con automezzi multilift. Il multimateriale, invece, viene raccolto con impiego di automezzi satellite e mezzi compattanti di dimensioni maggiori, impiegati anche come centralina di trasbordo e per il trasporto presso gli impianti di selezione indicati dall'Ente.

**Distribuzione attrezzature e materiali di consumo** –Si garantisce la fornitura di attrezzature per far fronte ad eventuali richieste di sostituzione o integrazione per nuove utenze. Eventuali richieste di integrazione dei contenitori per le utenze non domestiche saranno accuratamente valutate con specifici sopralluoghi da parte dei responsabili dei servizi. Per quanto riguarda la fornitura di materiali di consumo, la distribuzione è effettuata con modalità diverse. Considerando l'elevato numero di utenze presenti, al fine di evitare ritardi nelle consegne, affollamento degli uffici e reclami da parte delle utenze, la Scrivente ha proposto in accordo con l'ente di posizionare distributori automatici di sacchi in punti strategici in maniera tale da consentire un maggiore e soprattutto migliore distribuzione di tali materiali.

**Raccolta pannolini UND-** Svolgimento del servizio di raccolta dei pannolini e in generale dei materiali tessili sanitari anche presso case di riposo, asili nido e altre strutture simili.

**Interventi straordinari di scerbatura-** Svolgimento di piccoli interventi di scerbatura e rimozione delle infestanti spontanee che crescono lungo i marciapiedi, le cordonature stradali e altri manufatti urbani per impedire che le stesse, qualora raggiungano elevate altezze possano oscurare la visibilità. Gli interventi saranno effettuati secondo necessità dagli addetti allo spazzamento.

**Trasporto residui manutenzione verde pubblico-** Svolgimento del servizio di trasporto dei residui e degli scarti di potatura derivanti da operazioni di mantenimento e gestione di aree verdi comunali svolte da addetti dell'Ente o da terzi. In base alla programmazione annuale degli interventi previsti di potatura o di semplice manutenzione, l'Ente comunica i giorni, le zone di servizio e la tipologia di intervento previsto per pianificare il prelievo e il trasporto di tali materiali di risulta.

**Prelievo ingombranti presso scuole e uffici pubblici-** il servizio viene effettuato con minimo 1 intervento annuo da concordare con i responsabili.

**Raccolta imballaggi in legno UND-** presso le grandi utenze che commercializzano frutta e verdura (mercati, grande distribuzione, centri commerciali, ecc..) qualora sia disponibile un opportuno spazio interno, non accessibile a terzi, si forniscono cassoni scarrabili per il posizionamento di imballaggi in legno a perdere (cassette). Il servizio è opzionale e non richiesto nel canone d'appalto.

**Raccolta CONIP-** presso grandi utenze commerciali (mercati, grandi distribuzioni, centri commerciali, ecc...) qualora sia disponibile un opportuno spazio interno, non accessibile a terzi, si forniscono cassoni scarrabili per la raccolta delle cassette in plastica. Il servizio è opzionale e non richiesto nel canone d'appalto.

**Fornitura dissuasori per gabbiani-** previa autorizzazione da parte dell'Ente, si forniscono n. 10 dissuasori sonici per gabbiani da posizionare presso le zone marittime per evitare che gli stessi possano bucare i sacchi o rovistare all'interno dei cestini/trespoli posizionati lungo la fascia costiera.

**Servizio di raccolta dei tessili sanitari-** il servizio di raccolta di pannolini e pannoloni e di altre tipologie di tessili sanitari impiegati da utenze con bambini di età inferiore a 18 mesi o con anziani allettati ovvero altre tipologie di utenze segnalate dall'ASP è effettuata con ulteriori n.3 interventi settimanali. Il servizio è effettuato quindi con modalità porta a porta presso le suddette utenze con n. 5 interventi a settimana, da una squadra composta da addetti con impiego di automezzo costipatore da 5 mc.

## 7 CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

I centri comunali di raccolta di C.da Targia e di C.da Arenaura sono aperti secondo il seguente calendario.

CCR COMUNALI		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
	ARENAURA	14.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00
TARGIA	14.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-20.00	08.00-14.00

Inoltre, sono stati posizionati C.C.R. mobili atti alla raccolta differenziata di carta, plastica e vetro e alla raccolta degli sfalci e potature nella zona delle Contrade Marine.

SFALCI ITINERANTE 11:00 - 16:00	LAGO DI VARESE - FONTANE BIANCHE	A ROTAZIONE	
	VIA OPALE - BELVEDERE		
	STRADA CARANCINO - CASE SPARSE		
	VIA BLANCO - FANUSA		
	STRADA OGNINA		
	TRAVERSA CARROZZIERE - ISOLA		
	VIA TAHITI - ARENELLA		
TRAVERSA SAN FRANCESCO - CASE SPARSE			
CCR MOBILI 08:00-13:00	SBARCADERO S.LUCIA - CITTA'	A ROTAZIONE	
	VIA LUCIANO RINALDI - CASSIBILE		
	VIA DEI VESPRI - BELVEDERE		
	PIAZZA SGARLATA - ACRADINA		
	VIA GAETANO BARRESI - ACRADINA		
TRAVERSA SAN FRANCESCO - CASE SPARSE			

## 8 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

I reclami sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi vanno di norma presentati a **TEK.R.A. S.r.l.**

Gli Utenti possono presentare reclami e richiesta di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, PEC).

Alle richieste di informazioni il tempo massimo di risposta è di tre giorni lavorativi al fine di effettuare le dovute verifiche di controllo. Per le richieste che richiedono maggiori accertamenti, il tempo di risposta è di cinque giorni lavorativi.

Nel contratto di servizio sono stabilite penalità a carico di **TEK.R.A. S.r.l.** ed a favore del Comune di Siracusa, in caso di inadempimento rispetto alle disposizioni contrattuali.

Ai sensi del Contratto di servizio il Comune contesta in forma scritta l'inadempimento a **TEK.R.A. S.r.l.** che, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento, potrà a sua volta presentare le proprie controdeduzioni.

**MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO**

Gentile Signora, Egregio Signore,  
può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e/o consigli. La informiamo che il presente modulo ed il relativo contenuto sarà gestito dalla Direzione Tecnica e dagli Uffici di TEK.R.A. Srl allo scopo di ottimizzare i servizi resi e tendere al miglioramento degli stessi. La ringraziamo in anticipo per la collaborazione.

**Cognome e Nome** .....  
**Via** .....**n.**.....  
**Città**.....**Frazione**.....**CAP**.....  
**Tel.**.....**Fax**.....  
**Indirizzo e-mail**.....

Il mio reclamo  La mia segnalazione  Il mio suggerimento *(Si prega di barrare la casella)*

Modalità di presentazione: di persona  telefono  lettera  e-mail  fax

**Oggetto:**.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati da TEK.R.A. Srl per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza. Il conferimento dei dati non è obbligatorio. L'eventuale rifiuto comporta, tuttavia, l'impossibilità di ottenere risposta.



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Utente,

nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità e in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che lo regola, desideriamo sottoporLe il presente questionario.

Tale strumento costituisce un ausilio molto importante al fine di ottenere delle informazioni sul Suo grado di soddisfazione sui servizi resi da TEK.R.A. Srl e contemporaneamente ci permetterà di individuare gli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento.

Le saremmo pertanto grati se volesse compilare in ogni sua parte l'allegato questionario, nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere meglio alle Sue esigenze.

Il questionario compilato potrà essere trasmesso a TEK.R.A. S.r.l. utilizzando uno dei seguenti canali:

- consegnandolo in busta chiusa presso l'ufficio ambiente del Comune di Siracusa;
- inviandolo mezzo mail all'indirizzo [siracusa@balestrieriholding.eu](mailto:siracusa@balestrieriholding.eu)

Il questionario può essere trasmesso in forma anonima. Allo scopo di meglio individuare eventuali criticità del servizio Le verrà richiesto solo di precisare la frazione/località e la strada. Qualora preferisse dichiarare comunque le proprie generalità, La informiamo che i dati raccolti nel presente questionario saranno custoditi e gestiti secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 (codice sulla privacy) e per le finalità strettamente connesse al servizio al quale si riferiscono.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

TEK.R.A. Srl

<b>FRAZIONE/LOCALITA'</b>
---------------------------

<b>STRADA</b>
---------------

*Barrare le risposte che interessano*

### ---PARTE GENERALE---

#### 1. COME VALUTA GLOBALMENTE L'ESECUZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA TEK.R.A.?

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**2. RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO È STATA?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**---PARTE SPECIFICA SERVIZIO---**

**3. NELLA SUA FRAZIONE E STRADA, COME VALUTA IL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ, DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE IN SERVIZIO?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**4. SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE (NUMERO 3) HA RISPOSTO “NON SODDISFACENTE”, “POCO SODDISFACENTE” O “ABBASTANZA SODDISFACENTE”, PRECISI CORTESAMENTE IN QUALE DEI SEGUENTI AMBITI È POSSIBILE MIGLIORARE IL SERVIZIO:**

- Rapporto con gli operatori
- Rispetto da parte degli operatori degli orari e del calendario di raccolta
- Accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta
- Attenzione alle problematiche dei cittadini segnalate agli operatori
- Altro da precisare \_\_\_\_\_

**5. NELLA SUA FRAZIONE E STRADA, GLI INGOMBRANTI VENGONO RITIRATI SECONDO GLI APPUNTAMENTI PROGRAMMATI?**

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi “Abbastanza” e “NO” \_\_\_\_\_

**6. QUANDO CONTATTA L'AZIENDA: LE ATTESE SONO BREVI, GLI OPERATORI RISPONDONO CORTESEMENTE, LE RISPOSTE RICEVUTE LA SODDISFANO?**

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" \_\_\_\_\_

**7. QUANDO CONTATTA L'AZIENDA PER SEGNALARE UN PROBLEMA, UN DISSERVIZIO O SIMILI, COME VALUTA I TEMPI E LA QUALITÀ DELLE RISPOSTE RICEVUTE?**

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

**8. LA COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI ATTRAVERSO IL SITO INTERNET [www.tekraservizi.eu](http://www.tekraservizi.eu) È CHIARA E COMPLETA?**

- SI
- Abbastanza
- NO

Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e "NO" \_\_\_\_\_

**SPAZIO PER EVENTUALI SUGGERIMENTI**

**PARTE RISERVATA A TEK.R.A.**

Pervenuto in data \_\_\_\_\_ a mezzo:

- consegna a mano
- mail
- fax
- altro

Esito: \_\_\_\_\_