



Città di Guardiagrele

PROVINCIA DI CHIETI

Carta dei servizi di Igiene Urbana

Data proposta D.G.C.	n. 244 del 30 Dicembre 2013
Data revisione REV 1	29 dicembre 2015
Data approvazione	D. G.C. n.210 del 29/12/2015



Città di Guardiagrele

PREMESSA

La Carta dei servizi è stata predisposta nel rispetto della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che ha fissato i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici .

La presente Carta contiene le informazioni inerenti le modalità di erogazione dei Servizi di Igiene Urbana ed il rispetto di determinati standard di qualità.

Oltre ad essere uno strumento di trasparenza nei confronti dell'utenza, la Carta ha la finalità di individuare i fattori di qualità e gli indicatori qualitativi e temporali che permettono la misurazione della qualità del servizio. Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli utenti cittadini del Comune di Guardiagrele un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta ha dunque la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi dei singoli utilizzatori garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta stessa.

Per garantire i principi enunciati la presente Carta dei servizi illustra i servizi di igiene urbana offerti su tutto il territorio comunale , le principali caratteristiche delle prestazioni, i tempi e le modalità di esecuzione, consentendo a tutti i cittadini una valutazione oggettiva delle attività svolte, il controllo partecipato attraverso modalità indicate aprendo un processo di miglioramento partecipato tramite un rapporto continuo tra cittadini, Comune e Gestore.



Città di Guardiafrede

1. LA CARTA DEI SERVIZI: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Periodo di validità

La Carta dei servizi ha validità triennale .

La Carta dovrà essere aggiornata in caso di modifiche normative e organizzative nonché sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Ogni variazione anche di ordine eccezionale sarà portata all'attenzione dei cittadini utenti con la massima urgenza attraverso comunicazioni emanate con volantini, locandine e pubblicate sul sito istituzionale .

1.2 Unità organizzativa comunale

Il Settore del Comune di Guardiafrede responsabile dei servizi illustrati nella presente Carta è il Settore IV/Tecnico/Servizio Ecologia e Ambiente .

Gli uffici del Servizio sono ubicati nel palazzo municipale di Guardiafrede in piazza S. Francesco 12, piano primo.

1.3 Responsabili

Responsabile del Settore IV e del Servizio è l'arch. Rosamaria Brandimarte

(tel. 0871.8086214 – e-mail : urbanistica@guardiafrede.gov.it)

Responsabile del controllo della corretta gestione del servizio e dei procedimenti correlati è l'arch. Rosamaria Brandimarte .

1.4 Sportello al pubblico

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti giorni e orari:

Lunedì, mercoledì, venerdì : dalle ore 10,30 alle ore 12,30

Martedì : dalle ore 9,00 alle ore 13,00, dalle ore 15,00 alle ore 18,00

E' possibile chiedere un appuntamento direttamente allo sportello negli orari di apertura al pubblico, telefonando, via e-mail .

1.5 Contatti

Tel. 0871.8086211/42/14 - Fax 0871.8086240

e-mail : urbanistica@guardiafrede.gov.it – ambiente@guardiafrede.gov.it

P.E.C. : comune.guardiafrede@pec.it

URL : www.guardiafrede.gov.it

1.6 Il Gestore dei servizi di igiene urbana

Il gestore dei servizi di igiene urbana nel territorio comunale di Guardiafrede è attualmente l'A.T.I. (associazione temporanea d'impresa) costituita dal Consorzio Formula Ambiente , Società Cooperativa Sociale (mandataria), con sede in Cesena (FC), Via Violetti n. 3361, P.IVA. 02252620402, ed il Consorzio Nazionale Servizi – Società Cooperativa, "mandante", con sede a Bologna, Via della Cooperazione n. 3.



Città di Guardiagrele

1.7 SEDE gestore dei servizi

Sede operativa Consorzio Formula Ambiente (esecutore dei servizi):

- Piazza Malta - 66100 Chieti (CH)
- Centro di Raccolta Comunale , zona industriale Piano Venna - Guardiagrele

1.8 Contatti Gestore

Sito web : www.formulambiente.it

tel: 0871 334864

E-mail : logistica.chieti@formulambiente.it

Numero verde : 800-290.992

1.9 Altri soggetti gestori coinvolti nei servizi di igiene urbana

Oltre al gestore di cui al punto 1.6 i servizi sono garantiti dai seguenti soggetti:

1.9.1 Impianti di smaltimento e recupero

- Per il recupero e trattamento rifiuti urbani CER 20 01 08 (Rifiuti biodegradabili di cucine e mense) e CER 20 02 01 (Rifiuti biodegradabili) : Consorzio Intercomunale del vastese Ecologia e Tutela dell'Ambiente, denominato C.I.V.E.T.A. con sede a Cupello (CH) C.da Valle Cena.

AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE A.I.A. N° 01/13 DEL 21/02/2013

Sito web : www.civeta.it

- Per il trattamento e smaltimento della frazione "secco indifferenziato" dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta differenziata nel territorio comunale : ECO.LAN. SpA (ex consorzio rifiuti Lanciano), con sede legale a Lanciano (CH), Via Arco della Posta n. 1.

Sito web : www.ecolanspa.com

Sede impianto : Lanciano (CH) , Località "Cerratina".

Autorizzazione Integrata Ambientale Impianto A.I.A. n. 6 del 21/06/2012

Gestore dell'Impianto : Consorzio Servizi Ecologici del Frentano con sede in Lanciano (CH)

Località Cerratina, Strada Provinciale Pedemontana Km. 10 s.n.

Altri impianti per il recupero di sezioni differenziate dei rifiuti (carta, vetro, plastica, ingombranti, ecc.) sono scelti dal gestore in quanto a suo carico le spese relative . Tutti gli impianti di conferimento vengono comunicati e controllati (autorizzazione) . Il flusso dei rifiuti è registrato su CARIREAB (Catasto Telematico della Regione Abruzzo) e certificati dalla Provincia di Pescara.

Sito web istituzionale : www.regione.abruzzo.it/xAmbiente



Città di Guardiagrele

1.9.2 Altri gestori

Raccolta, trasporto e recupero di oli vegetali esausti : Ditta Adriatica Ambiente sas con sede legale a Giulianova (TE), Via del Popolo n. 51, sede operativa a Mosciano S. Angelo, C.da Rovano.

Iscrizione al registro provinciale delle imprese (R.I.P.) della Provincia di Teramo : provvedimento dirigenziale n. 16 del 22/01/2015 , per l'esercizio di attività di recupero di rifiuti non pericolosi presso l'impianto in Mosciano S. Angelo, c.da Rovano

Sito web : www.adriaticambiente.it

Raccolta, trasporto, commercializzazione e recupero di indumenti usati : Ditta PAT SERVICE srl, con sede legale a Pescara, Via Carducci n. 80 .

Iscrizione albo nazionale gestori ambientali, Regione Abruzzo n. AQ05724.

2 . I PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la carta dei servizi il Servizio Ecologia e ambiente del Comune di Guardiagrele si impegna a rispettare i seguenti principi generali.

Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirato ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione , lingua, condizione sociale e opinioni politiche. In quest'ottica tutti gli addetti al servizio sia del gestore che degli uffici comunali hanno un comportamento ispirato a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.

Continuità e servizio di emergenza

Il Servizio comunale ed il gestore, ognuno per quanto di competenza, si impegnano a garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.



Città di Guardiagrele

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge 146/90, in caso di astensione dal lavoro da parte del personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi essenziali in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al Comune ed al soggetto gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente all'organizzazione del servizio presentando osservazioni e suggerimenti per il suo miglioramento .

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune ed il soggetto gestore si impegnano a garantire l'identificabilità del personale addetto che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, tutti gli addetti sia del Comune che del gestore sono tenuti a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, è garantita la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio.

L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Comune e dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. n.ri 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

Efficienza ed efficacia

Il Servizio comunale ed il soggetto gestore perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo dei servizi erogati adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Gentilezza e cortesia

Il Servizio comunale per se e tramite il soggetto gestore s'impegna a curare in maniera particolare la cortesia nei confronti dei cittadini utenti . Tutti gli addetti ricevono opportune istruzioni per :

- un rapporto di rispetto e cortesia con gli altri addetti e con i cittadini utenti;
- agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



Città di Guardiagrele

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Servizio comunale per se e tramite il soggetto gestore s'impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente. Si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Servizio comunale per se e tramite il soggetto gestore, si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che assumono come regola inderogabile nel proprio agire.

Semplificazione delle procedure

Il Servizio comunale ed il soggetto gestore s'impegnano a proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione. Si impegnano a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

Collaborazione e informazione

Il Servizio comunale ed il soggetto gestore s'impegnano a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo della informazione e sensibilizzazione sui temi ambientali. Nelle attività di sensibilizzazione sarà prestata particolare attenzione al coinvolgimento delle scuole della città.

Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle norme e delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003.



Città di Guardiagrele

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Obiettivi strategici dei servizi di Igiene Urbana

I criteri posti alla base dello svolgimento e della gestione dei servizi sono quelli della efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, fattibilità tecnica ed economica, nel rispetto delle norme vigenti in materia di partecipazione e di accesso alle informazioni ambientali e con il conseguimento degli obiettivi di raccolta del Piano regionale rifiuti, della prevenzione della produzione dei rifiuti, massima soddisfazione dell'utenza, rispetto dell'ambiente e la salvaguardia dell'igiene e salute pubblica.

Gli obiettivi di raccolta del Piano regionale approvato con L. R. 19/12/07, n. 45, tenuto conto dei livelli di differenziazione raggiunti nel Comune di Guardiagrele, secondo il Capitolato Speciale d'Appalto del servizio avviato il 1° aprile 2013 avrebbero dovuto conseguire e, ad oggi, hanno conseguito i seguenti risultati: Raccolta Differenziata (RD): >65%

Qualora nuove disposizioni nazionali o regionali dovessero prevedere obiettivi di raccolta differenziata superiori a quelli indicati gli obiettivi dovranno essere adeguati.

3.2 Modalità di conferimento e raccolta

Dal 16 luglio 2012 si è dato avvio al nuovo servizio di raccolta differenziata "porta a porta" su tutto il territorio comunale ad eccezione della contrade di: Coste Laio, Capuani, Caprafico e Caprafico Piane, per queste contrade sono predisposte delle isole ecologiche per far sì che anche in dette zone i rifiuti vengano differenziati.

Dal mese di settembre 2013 il servizio porta a porta è stato esteso alle contrade di Caprafico e Caprafico Piane.

Il servizio di raccolta si svolge mediante il prelievo del rifiuto da parte dell'operatore ecologico, presso il domicilio dell'utente e comunque sulla via pubblica, in prossimità del numero civico. Per chi abita nei vicoli e strade secondarie i rifiuti devono essere depositati all'angolo della strada principale.

Tutti i cittadini utenti del servizio hanno avuto in dotazione in comodato d'uso gratuito, n. 4 contenitori specifici quali: n. 3 mastelli di Lt. 40 nei colori grigio per il secco residuo, azzurro per carta e cartone, giallo per multi materiale (oggi per il vetro), n. 1 mastello da Lt. 20 per l'organico di colore marrone; sono distribuite altresì buste in mater bi per l'organico e buste per la plastica ed il barattolame. I condomini, allor quando richiesto, sono stati dotati, in comodato d'uso gratuito, di n. 4 contenitori da Lt. 240 posizionati all'interno dello spazio condominiale. Le attività produttive sono state dotate, in comodato d'uso gratuito, di contenitori adeguati di numero e dimensioni per tipologia di rifiuti alle specifiche produzioni e commercializzazione. Alcune attività produttive nel Centro Storico, sono state dotate di tessera di apertura dei contenitori dell'isola ecologica interrata su Via Orientale. Alla consegna dei contenitori gli utenti hanno ricevuto una broschur con



Città di Guardia San Giovanni

indicato i giorni di raccolta, un calendario e un centalogo con specificato dove vanno inseriti e conferiti i vari rifiuti prodotti.

Ogni anno è riproposto il calendario delle raccolte .

Gli utenti devono esporre i rifiuti secondo lo **scadenziario generale di raccolta** . Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio possibile in termini di rumore e traffico. Il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni, generalmente nelle prime ore del giorno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità), considerando l'impossibilità a svolgere il servizio il gestore è impegnato a:

- Collaborare con gli organi istituzionali preposti mettendo a disposizione l'organizzazione aziendale;
- Collaborare con il piano neve
- Comunicare tempestivamente alla cittadinanza modifiche al servizio

3.3 Differenziazione dei rifiuti /scadenziario generale di raccolta

Le frazioni raccolte con modalità porta a porta attualmente sono:

- Organico
- Carta e cartone
- Plastica/lattine
- Vetro
- Secco residuo non riciclabile

■ RACCOLTA ORGANICO

La FRAZIONE ORGANICA, viene raccolta in casa in sacchetti in materiale biodegradabile, mater-bi, forniti dal gestore e distribuite dal Comune, con l'ausilio di contenitori aerati (sottolavelli) da utilizzare all'interno delle abitazioni, per essere successivamente conferiti (esposizione) all'esterno in mastelli di colore marrone. La FRAZIONE ORGANICA può essere conferita dalle ore 22,00 (periodo invernale) e dalle ore 23,00 (periodo estivo) e fino alle ore 6,00 dei giorni di raccolta stabiliti (lunedì, giovedì e sabato). La FRAZIONE ORGANICA viene generalmente conferita dal gestore del servizio presso l'impianto pubblico di prossimità "CI.VE.TA." sito in Cupello (Ch), tranne casi di fermo impianto per motivi tecnici.

■ RACCOLTA CARTA e CARTONE

La CARTA e CARTONE, vengono raccolti in casa in mastelli di colore blu e conferiti (esposizione), dalle ore 22,00 (periodo invernale) e dalle ore 23,00 (periodo estivo) e fino alle ore 6,00 del giorno di raccolta stabilito (**mercoledì**). Le sole attività produttive, possono conferire il CARTONE selezionato alle ore 13,00 del mercoledì e del venerdì . L'impianto di conferimento è scelto dal gestore ed il Comune provvede a verificare se autorizzato a norma di legge.



Città di Guardiagrele

■ RACCOLTA PLASTICA E LATTINE

La PLASTICA E LATTINE vengono raccolti in casa in buste bianche semitrasparenti forniti dal gestore e distribuite dal Comune, e conferiti (esposizione) dalle ore 22,00 (periodo invernale) e dalle ore 23,00 (periodo estivo) e fino alle ore 6,00 dei giorni di raccolta stabiliti (**martedì**). L'impianto di conferimento è scelto dal gestore ed il Comune provvede a verificare se autorizzato a norma di legge.

■ RACCOLTA VETRO

Il VETRO viene raccolto in casa in mastelli di colore giallo e conferito (esposizione) dalle ore 22,00 (periodo invernale) e dalle ore 23,00 (periodo estivo) e fino alle ore 6,00 dei giorni di raccolta stabiliti (**il lunedì ogni quindici giorni**). L'impianto di conferimento è scelto dal gestore ed il Comune provvede a verificare se autorizzato a norma di legge.

■ RACCOLTA SECCO RESIDUO

Il SECCO RESIDUO, viene raccolto in casa in buste all'interno di mastelli di colore grigio e conferito (esposizione) dalle ore 22,00 (periodo invernale) e dalle ore 23,00 (periodo estivo) e fino alle ore 6,00 dei giorni di raccolta stabiliti (**venerdì**).

Inoltre, è stata rivolta una attenzione particolare alle utenze con produzione significativa di pannolini/pannoloni, dovuti alla presenza in casa di neonati o anziani. Detto rifiuto, oltre che unitamente al secco residuo, potrà essere conferito in busta nel mastello del secco residuo, previa specifica autorizzazione rilasciata dall'Ufficio del Comune di Guardiagrele, anche nei giorni di raccolta dell'umido (lunedì, giovedì e sabato). Il SECCO RESIDUO, unitamente ai pannolini/pannoloni, viene conferito di norma presso l'impianto discarica di "Cerratina" sito in Lanciano (Ch), del consorzio rifiuti di riferimento oggi ECO.LAN. SpA. In caso di chiusura dell'impianto vengono scelti impianti di prossimità autorizzati.

3.4 SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITÀ DEI RIFIUTI CONFERITI

Al fine dell'ottimizzazione dei risultati da raggiungere in termini di percentuale differenziata ed in termini di purezza dei materiali raccolti separatamente, per tutte le tipologie di rifiuto raccolte con modalità a domicilio, nel caso di utenti non attenti alle regole della raccolta differenziata (sacchetti non conformi, presenza di frazioni estranee, rifiuto esposto in giornata errata, rifiuto sfuso non imbustato, ect.), non si provvederà al ritiro avvisando l'utente con l'applicazione al contenitore, di un apposito messaggio e segnalando la difformità al servizio comunale.

3.5 ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Raccolta oli vegetali esausti

Gli oli vegetali esausti possono essere conferiti nei contenitori dedicati di colore verde dislocati in: Isola Ecologica in Località San Vincenzo, Isola Ecologica parcheggio ex ospedale, isola ecologica in Località Comino, Via Dietro la Caserma, nelle vicinanze dei bagni pubblici.

La raccolta e invio a recupero degli oli è garantito dalla ditta ADRIAMBIENTE del consorzio oli usati.



Città di Guardiagrele

Raccolta indumenti usati

Gli indumenti usati possono essere conferiti nei contenitori dedicati di colore verde dislocati in: n. 2 nell'isola ecologica del parcheggio ex ospedale, n. 1 nell' isola ecologica supermercato SISA, n. 1 nell'isola ecologica in Località San Vincenzo, n. 1 nell' isola ecologica Località Comino, n. 1 nell'isola ecologica in Località Bocca di Valle, n. 1 di fronte al Comando della Polizia Municipale. La raccolta e invio a recupero degli indumenti usati è garantito dalla ditta PAT SERVICE.

Raccolta pile esauste

Le pile esauste possono essere conferite nei contenitori dedicati presso i seguenti esercizi commerciali: tabaccheria Adorante in Via Roma, Car Audio in Via Marrucina, Euroluce in Via Occidentale, Associazione Comino, Brico Idea in Via Paolo Urbino, Saifer in Via Occidentale, Acqua e Sapone presso il Centro Commerciale Le Grotte, Unieuro in Via Marrucina, Buffetti in Via Occidentale, Computer Discaunt in Località Giardino, Mizar Solution in Largo Belvedere.

Raccolta farmaci scaduti

I farmaci scaduti possono essere conferiti nei contenitori dedicati posizionati nei pressi delle farmacie e/o nelle isole ecologiche.



Città di Guardiagrele

3.6 IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

TUTTI I RIFIUTI DIFFERENZIATI SOPRA INDICATI ED ALTRI ANCORA, AD ECCEZIONE DEL SECCO RESIDUO, POSSONO ESSERE PORTATI AL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE A PIANO VENNA .

CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE IN LOCALITA' PIANO VENNA

Orario apertura e tipologie rifiuti ammessi

(Determinazione n. 101/2014)

L'apertura del Centro è assicurata dal gestore Formula Ambiente secondo il seguente calendario ed orario:

Lunedì	Ore 7 - 12	
martedì		Ore 16-19
giovedì	Ore 7 - 12	Ore 16-19
Sabato	Ore 7 - 12	

**È GARANTITO GRATUITAMENTE IL RITIRO DOMICILIARE
DEGLI INGOMBRANTI E R.A.E. PER CATEGORIE DISAGIATE PRENOTANDO
AL N. 0871 8086211 – 8086242 (SERVIZIO ECOLOGIA E AMBIENTE DEL COMUNE)**

Sono ammessi al Centro di Raccolta le seguenti tipologie di rifiuti con le corrispondenti quantità annue:

CODICE C.E.R.	DESCRIZIONE	TIPO DI RIFIUTO	POTENZIALITA' tonnellate
15 01 06	Imballaggi in materiali misti	Raccolte differenziate multi materiale	600
15 01 01 20 01 02	Carta e cartone	Imballaggi in carta e cartone . Carta e cartone	400
15 01 07 20 01 01	Imballaggi in vetro Vetro	Imballaggi in vetro Vetro	45
15 01 02 08 03 18	Imballaggi in plastica. Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*.	Imballaggi in plastica. Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*.(solo utenze domestiche)	45
20 01 39	Plastica	Plastica	
15 01 04	Imballaggi metallici	Lattine di alluminio o banda stagnata	40
20 01 40	Metallo	Ferrosi	40
20 01 38	Legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37 .	Legno.	15
15 01 03	Imballaggi in legno	Imballaggi in legno.	
20 01 10 20 01 11	Abbigliamento. Prodotti tessili.	Indumenti usati . Altri prodotti tessili, diversi dall'indumento usato.	1
15 01 09	Imballaggi in materiale tessile.	Altri prodotti tessili diversi dall'indumento usato.	
15 01 05	Imballaggi compositi	Imballaggi compositi	0,1
20 01 23* 20 01 36	Apparecchiature fuori uso contenenti CFC Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35. (Senza CFC)	Frigoriferi surgelatori, congelatori, condizionatori d'aria. Televisori, computer, stampanti	20

CODICE C.E.R.	DESCRIZIONE	TIPO DI RIFIUTO	POTENZIALITA' tonnellate
20 01 35*	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23, contenenti componenti pericolosi.	Televisori, computer, stampanti, schede elettroniche, lavatrici, lavastoviglie ed altre apparecchiature contenenti composti pericolosi. Televisori, computer, stampanti.	20
20 03 07	Rifiuti ingombranti	Altri rifiuti ingombranti	100
16 01 03	Pneumatici fuori uso	Pneumatici fuori uso (solo utenze domestiche)	10
15 01 02 15 01 06 15 01 10* 20 01 27* 20 01 28 20 01 32 20 01 31* 20 01 19*	Imballaggi in plastica Imballaggi in più materiali. Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze. Vernici, inchiostri con elementi pericolosi. Vernici inchiostri. Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 20 01 31\ Medicinali citotossici e citostatici. Pesticidi.	Cartucce esaurite e toner. Cartucce esaurite e toner Contenitori etichettati "T" o "F". Vernici, inchiostri. Medicinali scaduti. Medicinali scaduti. Pesticidi	1,9
20 01 33* 20 01 34* 20 01 21* 16 05 04*	Batterie e accumulatori di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03, nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie. Batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33. Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio. Gas in contenitore a pressione (compreso gli halon) contenenti sostanze pericolose.	Pile, batterie e accumulatori al piombo. (solo utenze domestiche) Pile e batterie. Tubi al neon. Gas in contenitori a pressione. Aerosol (solo utenze domestiche)	2
20 01 33*	Accumulatori al piombo	Batterie e accumulatori (solo utenze domestiche)	2
20 01 26*	Oli e grassi, diversi da quelli di cui alla voce 20 01 25 clorurati.	Oli e grassi.	2
20 02 01 20 01 08 20 03 02	Rifiuti biodegradabili Rifiuti biodegradabili di cucine e mense Rifiuti da mercati	Residui verdi Residuo di cucina Rifiuti da mercati	700
20 02 03	Altri rifiuti non biodegradabili	Altri rifiuti non biodegradabili	10



Città di Guardiagrele

3.7 PROMOZIONE DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il Comune di Guardiagrele promuove da tempo (2010) il compostaggio domestico con l'agevolazione sulla TARI del 10% ai cittadini che, su richiesta, ottengono in comodato d'uso gratuito ed utilizzano una compostiera domestica; un'agevolazione del 15% sulla TARI se acquistano direttamente una compostiera.

L'utilizzo delle compostiere è sottoposto al controllo di effettivo utilizzo da parte del servizio comunale ecologia e ambiente.

3.8 ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA

Pulizia delle aree pubbliche

Il servizio di spazzamento è finalizzato alla pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti sulla superficie di strade ad aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici. In questo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua.

Particolare attenzione viene posta nella pulizia del Centro Storico, delle aree pedonali dove è più frequente il passaggio dei pedoni. In tutte le zone del territorio lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Il servizio prevede anche lo svuotamento dei cestini getta carta, la rimozione delle foglie e delle deiezioni canine, la pulizia delle aree dove si svolge il mercato, la pulizia dei tombini, griglie, bocche di lupo e la pulizia quotidiana dei bagni pubblici. Dal 1° maggio al 30 settembre le aree di Piana delle Mele, Valle di Bocca di Valle e Valle delle Monache vengono pulite giornalmente, nel periodo Maggio – Settembre si effettua il lavaggio delle strade del Centro Storico settimanalmente mediante l'utilizzo di idonea attrezzatura, per quattro volte all'anno si effettua il diserbo delle scarpate e dei muraglioni tra il Centro Storico e la Cinta Urbana.

Lo spazzamento meccanico nelle frazioni avviene a cadenza quindicinale .

Pulizia caditoie, griglie, bocche di lupo.

La pulizia di caditoie, griglie, bocche di lupo poste sulle strade, piazze e aree pubbliche come individuate è eseguita :

- per due volte al mese all'interno del Centro Storico .
- una volta al mese sul resto del territorio comunale

La pulizia delle caditoie e dei pozzetti stradali ha lo scopo di ripristinarne la perfetta efficienza idraulica, consentendo agli stessi di operare al massimo delle proprie capacità.



Città di Guardiagrele

Pulizia quotidiana dei bagni pubblici

La Ditta appaltatrice assicura la pulizia quotidiana dei bagni pubblici attivi nel territorio comunale in n. di 8 (Largo Garibaldi, Via Orientale, Villa Comunale, Via Occidentale, Area Cimitero Centro Urbano, Via Bocca di Valle, Via Dietro la Caserma, Piana delle Mele).

Il gestore avrà cura di garantire costantemente i requisiti igienico sanitari ed il decoro dei bagni pubblici svolgendo l'attività in piena autonomia gestionale restando la funzione di controllo e verifica da parte dell'Ente Appaltante.

3.9 NORME COMPORTAMENTALI DELL'UTENZA

IL Regolamento comunale dei servizi di igiene urbana prevede sanzioni per gli utenti che contravvengono alle regole .

ART. 34 DEL REGOLAMENTO COMUNALE - SANZIONI

Le violazioni a quanto previsto dal Regolamento sono punite, ove non costituiscano reato e siano soggette a sanzioni penali e ove la comminazione di sanzione non sia di competenza di altro soggetto, con il pagamento delle sanzioni amministrative previste secondo il procedimento previsto dalla legge n. 689 del 1991, nonché dall'articolo 50 del D.Lgs. 22 febbraio 1997 n. 22.

Per il conferimento diretto dei rifiuti in modo improprio si applicano le seguenti sanzioni.

TIPO DI VIOLAZIONE	RIFERIMENTO AL REGOLAMENTO	SANZIONE:
Gestione di centro di raccolta e rottamazione senza licenza comunale.	Art. 8.2	Da € 200,00 a €500,00
Uso improprio dei contenitori: conferimento in sacchi non chiusi, mancata chiusura degli sportelli dei cassonetti.	Art. 14.1	Da € 25,00 a € 100,00
Uso improprio dei contenitori: conferimento negli stessi di materiali che provochino o che possano provocare il danneggiamento dei mezzi di raccolta.	Art. 14.1	Da € 250,00 a € 500,00
Uso improprio dei contenitori: conferimento nei sacchi di oggetti taglienti o acuminati senza protezione atta a garantire la sicurezza degli addetti alla raccolta.	Art. 14.1	Da € 50,00 a € 200,00
Intralcio del servizio: inosservanza degli orari di esposizione dei rifiuti urbani	Art. 14.1	Da € 25,00 a € 100,00
Intralcio del servizio: conferimento dei rifiuti in punti dove si reca intralcio ai mezzi e alle persone.	Art. 14.1	Da € 50,00 a € 200,00
Abbandono, ai piedi dei contenitori su strada per la raccolta differenziata, di frazioni di RU compatibili con l'impiego del contenitore stesso.	Artt. 9 e 14.2	Da € 25,00 a € 100,00
Differenziazione dei rifiuti urbani non conforme alle disposizioni del Regolamento, compreso il conferimento errato di rifiuti nei contenitori su strada per la raccolta differenziata.	Art. 14.2	Da € 25,00 a € 100,00



Città di Guardiagrele

Per l'abbandono o il deposito incontrollato di rifiuti sul suolo e nel suolo (con esclusione dei casi in cui si applica la sanzione prevista dall'art. 51, comma 2, del D.Lgs. 22 febbraio 97 n. 22) e l'inosservanza di norme sulla pulizia del suolo pubblico si applicano le seguenti sanzioni.

TIPO DI VIOLAZIONE	RIFERIMENTO AL REGOLAMENTO	SANZIONE
Scarico o abbandono di rifiuti in qualsiasi area nel caso si creino inconvenienti igienico/sanitari, molestia o disturbo alla popolazione, degrado o danni all'ambiente o comunque pericolo.	Art. 9	Da € 100,00 a € 500,00
Abbandono di rifiuti non conformi all'uso dei contenitori su strada per la raccolta differenziata ai piedi degli stessi.	Art. 9	Da € 50,00 a € 250,00
Mancata sistemazione dei rifiuti negli appositi contenitori a seguito di manifestazioni.	Art. 20	Da € 100,00 a € 500,00
Conferimento nei cestini stradali porta-rifiuti di rifiuti ingombranti e domestici	Art. 21	Da € 25,00 a € 100,00
Mancata pulizia delle aree utilizzate per l'esercizio dell'attività.	Art. 22	Da € 50,00 a € 250,00
Abbandono o deposito in modo improprio di rifiuti.	Art. 23	Da € 50,00 a € 250,00
Esercizi commerciali e produttivi: operazioni di carico e scarico: Mancata pulizia dell'area dopo le operazioni Abbandono o deposito in modo improprio di rifiuti dopo le operazioni.	Art. 24	Da € 25,00 a € 100,00 Da € 50,00 a € 250,00
Introduzione di rifiuti nei pozzetti stradali e nelle caditoie.	Art. 25	Da € 50,00 a € 250,00
Mancata rimozione dal suolo pubblico delle deiezioni di animali da parte del conduttore.	Artt. 9 e 27	Da € 25,00 a € 100,00
Mancata pulizia del suolo pubblico successivamente alle operazioni relative a costruzioni e rifacimento di fabbricati.	Art. 28	Da € 50,00 a € 250,00
Inosservanza degli obblighi inerenti lo sgombero della neve.	Art. 30	Da € 25,00 a € 100,00 oltre all'obbligo di ripristino dello stato dei luoghi



Città di Guardiagrele

3.10 SCADENZIARIO GENERALE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Di seguito si riportano tre schede relative allo scadenziario generale dei servizi di igiene urbana .
Relativamente alla raccolta delle varie sezioni di rifiuti con il sistema porta a porta, ogni anno sarà a disposizione dei cittadini utenti un calendario dell'anno con riportati i rifiuti da conferire ed i rispettivi giorni di raccolta .

Rispetto allo scadenziario generale nel calendario annuale sono riportati le previste modifiche nei periodi festivi.

Le impreviste modifiche della raccolta sono oggetto di immediata informazione tramite locandine e avvisi sul sito istituzionale .

TIPOLOGIA DI RIFIUTI	FREQUENZA DI RACCOLTA SETTIMANALE
Rifiuti organici: avanzi di cibo e scarti di cucina	Lunedì /Giovedì / Sabato
Plastica, barattoli, alluminio	martedì
Vetro	Lunedì (ogni 15 gg)
Carta e cartone	Mercoledì Venerdì (solo utenze commerciali)
Rifiuti secchi indifferenziati: tutto il restante materiale che non può essere riciclato (in una busta debitamente chiusa)	venerdì



Città di Guardiagrele

ALTRI RIFIUTI DIFFERENZIATI	Punti di conferimento Contenitore stradale/isola ecologica	FREQUENZA DI PRELIEVO/RACCOLTA
Oli esausti	Isola ecologica in Località San Vincenzo, Comino, parcheggio ex ospedale, Via della Niviera. Centro di Raccolta Comunale	Ogni 2 mesi circa
Indumenti usati	Isola ecologica in Località San Vincenzo, Comino, Bocca di Valle, parcheggio ex ospedale, supermercato SISA, di fronte al Comando della Polizia Municipale. Centro di Raccolta Comunale	2 volte al mese circa
Batterie esauste	Isole ecologiche in Località San Vincenzo, Comino, parcheggio ex ospedale, svariati esercizi commerciali del territorio Centro di Raccolta Comunale	Ogni due mesi circa
Medicinali scaduti	Isola ecologica in Località San Vincenzo, Comino, parcheggio ex ospedale, nei pressi delle farmacie Centro di Raccolta Comunale	Ogni due mesi circa o all'occorrenza
Ingombranti ecc.	Centro di Raccolta Comunale È GARANTITO GRATUITAMENTE IL RITIRO DOMICILIARE DEGLI INGOMBRANTI E R.A.E. PER CATEGORIE DISAGIATE PRENOTANDO AL N. 0871 8086211 – 8086242 (SERVIZIO ECOLOGIA E AMBIENTE DEL COMUNE)	



Città di Guardiagrele

ALTRI SERVIZI DI IGIENE URBANA		
	LOCALITA'	FREQUENZA
Pulizia strada e spazi pubblici	Centro urbano	Ogni giorno /7gg/7gg Dal 1/05 al 30/09 ripasso pomeridiano dalle ore 16,00 alle ore 19,00
	Contrade	Ogni 15 gg. Dal 1/05 al 30/09 pulizia giornaliera in Località Bocca di Valle, Valle di Bocca di Valle, Valle delle Monache e Piana delle Mele
Pulizia caditoie griglie e bocche di lupo	Centro storico	Due volte al mese
	RESTO DEL TERRITORIO COMUNALE	Una volta al mese
Diserbo scarpate e muraglioni	Via Paolo Urbino, Via Occidentale, Via Discesa del Torrione, Via Orientale, Via Porta di Luzio, Largo Garibaldi, Largo Faricciola.	1° intervento tra il 15/04 ed il 15/05; 2° intervento tra il 10/06 ed il 20/06; 3° intervento ultima settimana di luglio; 4° intervento tra il 15/09 ed il 15/10;
Lavaggio strade	Centro storico	Settimanalmente nel periodo maggio / settembre
Collaborazione al piano neve		In caso di neve e interruzione del servizio : Collaborazione con l'ufficio tecnico comunale servizio manutenzioni con almeno due unità.
In caso di festività		Spazzamento e pulizia delle strade, piazze, slarghi interessati sia il giorno antecedente la festa, che le mattine dei giorni di festa successivi oltre alla pulitura a chiusura.
Pulizia dei bagni pubblici	Largo Garibaldi, Villa Comunale, Via Orientale, Parcheggio Cimitero, Via Niviera, Bocca di Valle.	Ogni giorno 7gg su 7gg.



Città di Guardiagrele

4. SISTEMA DI ELABORAZIONE DATI

Il Servizio comunale di igiene urbana prevede la gestione di un sistema informatizzato di quantificazione dei rifiuti basato sull'introduzione del **codice a barre/ transponder** che si pone come obiettivo quello di ottimizzare e quindi massimizzare la raccolta differenziata attraverso due strumenti : l'incentivazione delle famiglie alla differenziazione dei rifiuti ed il monitoraggio, da parte degli enti preposti, della tipologia e della quantità dei rifiuti conferiti.

Nel novembre 2012 è stata avviata la introduzione e gestione del sistema . A tal fine a tutte le Utenze Domestiche sono stati forniti kit di mastelli dotati di codice a barre / transponder prevedendo che, ad ogni contenitore, fosse associato un codice identificativo univoco con una numerazione progressiva e/o con una numerazione "parlante".

A partire da luglio 2013 la gestione del sistema è passata al Comune così come avviato ma i risultati non hanno soddisfatto le aspettative e le finalità stabilite nel contratto, pertanto si è determinata la necessità di abbandonare il sistema sperimentato .

Il gestore Formula si è dunque impegnato a dotarsi di un nuovo sistema di rendicontazione che consenta il monitoraggio dei conferimenti da parte degli utenti per raggiungere i seguenti risultati:

- creare statistiche che permettano di implementare un sistema premiante verso gli utenti più virtuosi;
- verificare il corretto utilizzo di esenzioni o servizi dedicati (compostaggi e pannoloni);
- porre le basi per lo studio di un futuro sistema tariffario puntuale.

E' previsto che, nel mese di gennaio 2016, potrà essere attivato un nuovo sistema di elaborazione dati .



Città di Guardiagrele

5. INDICI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Di seguito sono riportati gli indicatori del servizio di igiene urbana .

La tabella sarà pubblicata sul sito istituzionale alla sezione Amministrazione trasparente – ambiente nei primi mesi di ogni anno con i dati relativi all'anno precedente.

Indici di Quantità					
Popolazione					
tonnellate raccolta differenziata					
tonnellate RSU (indifferenziata) raccolti					
Totale tonnellate Rifiuti (RSU + differenziata)					
% raccolta differenziata (arrotondamento con applicazione correttivi regionali)					
N° utenze					
N. controlli del servizio a campione stimati					
N° interventi di rimozione rifiuti abbandonati					
Indici di Tempo					
Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati RSU assimilati(gg)					
Tempo medio rifiuti speciali e pericolosi abbandonati (gg)					
N° passaggi raccolta alla settimana (a un passaggio/6 vengono raccolte due frazioni di rifiuto)					
Indici di Costo					
Costo servizi igiene urbana					
Costo servizi aggiuntivi raccolta porta a porta					
Costo servizi invio a recupero rifiuti speciali					
Costo smaltimenti					
Costo complessivo del processo					
Proventi					
Copertura economica in % del processo					
Indici di Qualità					
N. disservizi segnalati a voce telefonicamente stimati					
N. interventi effettuati					
N. reclami (numero a cui sono risalito)					
Personale comunale coinvolto nel Processo					
N.	Categoria	N.	Categoria	N.	Categoria



Città di Guardiagrele

5. MODALITA' DI VERIFICA

Controllo del servizio

Con determinazione n. 70 del 25/11/2015 sono state standardizzate le procedure di controllo delle prestazioni dell'appaltatore dei servizi di igiene urbana.

PIANO STANDARDIZZATO DI CONTROLLO

1. Rispetto al sistema messo a punto negli anni e sulla base del capitolato speciale, delle prestazioni aggiuntive da contratto e delle modifiche apportate e richiamate in premessa risultano da sottoporre a controllo delle prestazioni :

- a. Servizio di raccolta porta a porta per le utenze domestiche su tutto il territorio;
- b. Servizi speciali aggiuntivi agli operatori economici ;
- c. Squadra minima operatori e mezzi (comunicazione mensile dei dati unitamente alla fatturazione del corrispettivo) ;
- d. Servizio di spazzamento e lavaggio strade , marciapiedi e spazi pubblici, caditoie e tombini (calendario mensile fornito dall'appaltatore nel rispetto delle periodicità previste in capitolato) ;
- e. Pulitura dei bagni pubblici ;
- f. Pulitura e raccolta nelle aree parco (periodo estivo) ;
- g. Pulitura e diserbo delle scarpate ;
- h. Gestione Centro di raccolta comunale ;
- i. Eventuali servizi aggiuntivi e/o sostitutivi periodici .
- j. La collaborazione al piano neve .

2. Sono sottoposti a controllo tecnico amministrativo periodico (rispetto delle norme sui rifiuti) :

- Un volta l'anno o al momento della comunicazione di nuovo impianto di conferimento, le Autorizzazioni degli impianti utilizzati dall'appaltatore per il conferimento di sezioni differenziate di propria competenza (comunicazione della ditta di variazione impianti) ;
- % RD mensile (report inviato dalla ditta) per il raggiungimento degli obiettivi di qualità previsti nel Capitolato Speciale.

3. Sono inoltre effettuati di norma i controlli di legge (regolarità contributiva – autorizzazioni della ditta appaltatrice afferenti i servizi svolti).

4. I controlli a campione si svolgono ai sensi dell'art. 21 del Capitolato speciale d'appalto

5. I controlli standardizzati sono da svolgere con la seguente periodicità e modalità :

- Con periodicità di almeno due volte al mese per l'insieme delle prestazioni di cui alle lettere d), e) di cui al punto 1) ;
- Almeno due volte/anno per le il controllo della squadra tipo e mezzi (lettera C del punto 1);
- Almeno quattro volte/stagione per le prestazioni di cui alla lettera f) del punto 1);
- Almeno tre volte nel periodo previsto per le prestazioni di cui alla lettera g) del punto 1);
- Almeno una volta a semestre per il controllo della gestione del centro di raccolta comunale (lettera h) del punto 1) ;
- Almeno una volta per il controllo dei servizi aggiuntivi o sostitutivi di cui alla lettera i);
- Ogni qual volta pervengono segnalazioni di disservizi delle prestazioni di cui al punto 1) ;
- I servizi di cui alle lettere a) e b) sono controllati tramite la gestione delle segnalazioni degli utenti che pervengono al servizio ;
- Per la collaborazione al piano neve si acquisiscono informazioni dal settore III;

6. Il responsabile del servizio nomina volta per volta due dipendenti o collaboratori che eseguono il controllo diversificando i soggetti controllori.

7. Le prestazioni da controllare sono estratte a campione nel giorno del controllo distinte per "prestazione" e "località".

8. Gli incaricati del controllo utilizzano schede predisposte per registrare l'esito delle verifiche allegando la documentazione fotografica di ogni aspetto trattato e rimettono il report firmato al Responsabile del Servizio



Città di Guardiagrele

che appone sul medesimo schema il proprio parere nell'ultima colonna a destra e provvede a segnalare alla ditta unitamente al report del controllo :

- eventuali contestazioni formali in contraddittorio;
- raccomandazioni ;
- direttive volte al conseguimento della migliore efficacia ed efficienza del servizio nel suo complesso.
- indicazione dei tempi entro i quali l'Appaltatore dovrà provvedere ad eliminare le problematiche emerse

9. Entro dicembre di ogni anno il rapporto complessivo delle informazioni sui controlli è trasmesso al segretario comunale e responsabile dell'anticorruzione .

6. GESTIONE RECLAMI

I reclami dei cittadini sono gestiti direttamente dal servizio comunale "ecologia e ambiente".

Le segnalazioni, reclami, osservazioni e richieste informazioni possono essere effettuate:

- telefonicamente ai numeri : 0871 8086211 – 08718086242 – 0871 8086214;
- per E_mail all'indirizzo : ambiente@guardiagrele.gov.it
- tramite il sito istituzionale www.guardiagrele.gov.it – sportello segnalazioni

Ogni reclamo, segnalazione, viene annotato e, per essa, ci si rapporta nell'immediato con il gestore per verificare la possibilità di superare la criticità, può essere oggetto di verifica diretta (controllo) , può, se del caso, portare alla contestazione formale alla ditta.

Il segnalatore viene richiamato per accertarsi del superamento delle eventuali criticità rilevate.

Tutte le segnalazioni sono annotate su apposito registro per la redazione della scheda "indici di valutazione".