



Carta della qualità dei
Servizi di gestione integrata
Comune di Solarino



Supereco srl

Servizi di igiene urbana e ambientale

Anno 2024

PREMESSA

Super Eco Srl effettua il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati nel Comune di Solarino così come stabilito nel Contratto di Servizio, sottoscritto tra Super Eco Srl ed il Comune di Solarino.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento rivolto agli utenti in cui Super Eco Srl dichiara, in modo chiaro e trasparente, i servizi che fornisce e le modalità con cui essi sono erogati. Nella carta dei servizi si individuano gli standard con cui Super Eco Srl si impegna ad erogare i servizi e le forme di monitoraggio e di valutazione degli stessi, così da assicurare il miglioramento continuo della qualità del servizio e la tutela dei cittadini e degli utenti. La carta dei servizi, oltre a riconoscere i diritti degli utenti, individua anche la partecipazione e l'impegno che Super Eco Srl richiede agli stessi, a cominciare dall'osservanza delle norme per la raccolta e la differenziazione dei rifiuti, contenute nel Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti.

2. VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione almeno triennale, sulla base dell'evoluzione tecnico organizzativa dei servizi e delle disposizioni normative. Super Eco Srl si impegna, comunque, ad aggiornare tempestivamente gli utenti di eventuali modifiche nell'erogazione del servizio attraverso iniziative di comunicazione specifiche, che saranno pubblicate sul sito istituzionale di Super Eco Srl, **www. superecosrl.com**, e sulle pagine dei social network.

3. DOVE TROVARLA

La carta dei servizi è offerta gratuitamente agli utenti ed è disponibile presso il Comune di Solarino, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Solarino, essa è inoltre scaricabile da internet attraverso il sito istituzionale **www.superecosrl.com** e sul sito del comune di Solarino www.comune.solarino.sr.it, nella sezione dedicata.

4. PROFILO DELL'AZIENDA

Super Eco Srl è un'azienda costituita nel gennaio del 2010 ed in piena attività dal 2016 nel campo dei servizi applicati all'ecologia ed igiene urbana. In pochi mesi ha sviluppato il proprio raggio d'interesse interregionale gestendo appalti pubblici in Abruzzo, Liguria, Campania, Sicilia, Lazio. Sin dal principio ha adottato i migliori standard qualitativi e gestionali per offrire ai propri clienti, pubblici e privati, performance ottimali sia in termini di resa dei servizi che di tutela dell'ambiente. Oggi è una realtà in piena espansione che guarda a tutto il territorio nazionale grazie al supporto di una rete capillare di competenze e professionalità di cui proprietà e dirigenza hanno saputo circondarsi.

4.1 LA MISSIONE

Migliorare la qualità della vita costruendo un rapporto di fiducia con i cittadini, perseguendo l'equilibrio economico ed ambientale, valorizzando l'impegno dei lavoratori, rispettando e presidiando la legalità nella gestione dei rifiuti.

4.2 I PUNTI DI FORZA

Uno dei punti di forza di Super Eco Srl è la capacità di sapersi adattare in tempi rapidi - attraverso una struttura dinamica e ricca di competenze professionali - alle esigenze richieste dal mercato e dai singoli clienti, siano essi enti pubblici, aziende private, cooperative, consorzi o privati cittadini.

Capacità di analisi del contesto ambientale, esperienza, professionalità e competenze sono le caratteristiche distintive che le consentono di tradurre, con serietà e correttezza, le esigenze del Cliente in progetti finalizzati all'ottimizzazione e alla valorizzazione degli interventi che realizziamo.

4.3 CORE BUSINESS

Attività di Raccolta, Trasporto e smaltimento rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non; Raccolta differenziata, preselezione, cernita, trattamento, riutilizzo, rigenerazione, riciclo, recupero stoccaggio, smaltimento di rifiuti di ogni classificazione e morfologia;

- Spazzamento manuale e meccanizzato di strade urbane, parcheggi, aree pubbliche, servizi di igiene urbana, lavaggio strade, pulizia arenili, sgombero neve;
- Servizi cimiteriali;
- Bonifiche per conto terzi (comuni, province, consorzi, ospedali pubblici e privati, enti locali, ecc.);
- Attività di trasporto merci su strada;
- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di:
 - Depuratori, Discariche, impianti di compostaggio;
 - Impianti di trasformazione e riciclaggio di rifiuti;
- Attività di consulenza nel settore ambientale, monitoraggio ambientale.

4.4 LA CARTA DEI VALORI

I nostri valori, da praticare e custodire nell'attività lavorativa di ogni giorno.

LIFE

LEGALITÀ, IMPEGNO, FIDUCIA, EQUILIBRIO LEGALITÀ

LEGALITÀ'

Significa regole comuni, condivise e rispettate. L'adesione alla legalità rappresenta per noi una scelta etica.

IMPEGNO

Significa responsabilità nei comportamenti individuali e di squadra per tenere fede alla parola data.

FIDUCIA

Significa credere nell'azienda, negli obiettivi e nelle persone che la compongono.

EQUILIBRIO

Significa bilanciare tre obiettivi: creazione di valore, tutela del territorio, crescita individuale.

4.5 LA NOSTRA VISION

Crescere nel tempo coniugando Efficienza, Sviluppo ed Innovazione.

4.6 LA POLITICA DELLA QUALITÀ' E LE CERTIFICAZIONI

Super Eco Srl è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo. Ha ottenuto dalla Di Mitto AG. (CH), già nel 2016, la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 e nel 2016 la UNI EN ISO 14001, risultato importante per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'Azienda, assicurando così che le attività vengano svolte secondo standard uniformi di gestione ambientali (SGA), ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze dell'utenza stessa.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Super Eco svolge i suoi servizi nel rispetto dei principi dettati dalla normativa dei soggetti erogatori dei servizi pubblici, in particolare:

- **UGUAGLIANZA**

Super Eco Srl si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano gli utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni, del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Super Eco Srl intende l'uguaglianza come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e si impegna ad intraprendere tutte le necessarie iniziative per adeguare la modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap, degli anziani, di coloro che hanno difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e di appartenenti a fasce sociali deboli.

- **IMPARZIALITÀ**

Super Eco Srl ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **CONTINUITÀ**

Super Eco si impegna alla continuità, regolarità ed assenza di interruzioni nell'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore. In caso di funzionamento irregolare, giustificato se conseguente a situazioni imprevedibili o di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità competenti, si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **PARTECIPAZIONE**

Super Eco Srl garantisce la partecipazione attiva del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Ogni cittadino ed ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Super Eco Srl dà riscontro alle segnalazioni e alle proposte attraverso appositi canali di comunicazione.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Super Eco si impegna ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e perseguendo l'obiettivo di miglioramento continuo nell'erogazione del servizio.

- **RISPETTO DELL'AMBIENTE**

Super Eco Srl si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti negativi delle attività svolte.

- **INFORMAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Super Eco. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.

6. I SERVIZI E I SISTEMI DI EROGAZIONE E CONFERIMENTO

Super Eco Srl eroga i servizi di Igiene urbana nel rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Servizio e del Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti. I principali servizi erogati sono la raccolta dei rifiuti urbani e assimilati, spazzamento meccanizzato e/o manuale di strade ed aree a pubblico accesso, pulizia delle caditoie, raccolta ingombranti RAEE, sfalci di potatura e pulizia micro scariche, pulizia dei viali e delle aree del cimitero comunale

7. SERVIZI DI RACCOLTA

Super Eco Srl gestisce l'intero ciclo di raccolta dei rifiuti urbani e si occupa anche del trasporto e del conferimento degli stessi presso gli impianti di recupero, selezione o smaltimento. Gli operatori di Super Eco svuotano ogni giorno migliaia di contenitori di rifiuti distribuiti sul territorio cittadino caratterizzato da un articolato tessuto urbano che va dai grandi assi viari agli intrichi di vicoli, fondaci e scale fino ai terranei che sono numerosissimi.

Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata stabiliti dalle normative vigenti con efficacia, efficienza ed economicità, Super Eco Srl propone un modello di gestione della raccolta orientato alla riduzione del volume dei rifiuti indifferenziati, alla salvaguardia dell'ambiente e al riutilizzo e recupero dei materiali per dare una seconda o terza vita ai rifiuti. Sul territorio cittadino sono dislocate le attrezzature per la raccolta: cassonetti, campane, bidoni e cassoni per supportare le diverse esigenze di conferimento e i diversi sistema di raccolta:

8.1. SISTEMA TIPO "PORTA A PORTA":

coinvolge al momento circa 7.475 abitanti;

A tale sistema di raccolta si aggiunge la raccolta domiciliare degli ingombranti.

8.2. RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)

Il servizio "porta a porta" è indirizzato alle utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (negozi, pubblici esercizi, attività artigianali e industriali, uffici ecc.). Questo sistema di raccolta dei rifiuti urbani porta con sé il vantaggio dell'incremento della quantità di materiali riciclati e della responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali. Super Eco effettua la raccolta direttamente presso il domicilio degli utenti che sono tenuti a posizionare i contenitori all'interno della proprietà privata e ad esporli sulla strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro. Il calendario dettagliato del prelievo è consegnato all'utenza in sede di avvio del servizio, o di variazione dello stesso, ed è sempre a disposizione degli utenti sul sito www.superecosrl.com. La raccolta delle frazioni differenziate secche (vetro, carta e multimateriale leggero) potrà avvenire solo mediante bidoncini carrellati o con il sistema PaP. La raccolta di una o più frazioni può essere effettuata, in base alla valutazione di Super Eco, anche mediante sacchi. Per agevolare la separazione dei materiali da parte degli utenti, ed evitare errori di conferimento, i bidoncini per la raccolta differenziata sono caratterizzati da differenti colori e riportano chiaramente l'indicazione dei materiali che sono destinati ad accogliere. Con la raccolta Pap, le frequenze del prelievo variano da una a più volte a settimana in tabella sono espone le frequenze minime di prelievo per i diversi materiali. L'analisi della struttura

urbanistica e residenziale di Solarino emersa dalle rilevazioni effettuate da Super Eco, attraverso

lo studio della documentazione posta a base di gara nonché da un'attenta Ricognizione del territorio, ha condotto alla definizione delle diverse frazioni cittadine e al loro raggruppamento in 3 zone di raccolta, dette C.O.R. (Comprensorio Ottimale di Raccolta) funzionali ad un'organizzazione ottimale dei servizi all'interno di aree omogenee per tipologie abitative e reticolo stradale e all'individuazione di un parco mezzi idoneo allo svolgimento dei servizi nelle diverse aree del territorio. Il territorio comunale, oggetto del presente affidamento, è stato così suddiviso:

- COR 1: ZONA 1**
- COR 2: ZONA 2**
- COR 3: PERIFERIA**



UTENZE DOMESTICHE FAMIGLIE

| LUNEDÌ | MARTEDÌ | MERCOLEDÌ | GIOVEDÌ | VENERDÌ | SABATO |
|-----------------|-----------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| ORGANICO | CARTA E CARTONE | ORGANICO | PLASTICA | ORGANICO | ORGANICO |
| PANNOLINI | PANNOLINI | VETRO | PANNOLINI | ORGANICO | PANNOLINI |
| INDIFFERENZIATO | | | | | |

ESPOSIZIONE
🕒 22:00 - 06:00

SFALCI POTATURE

Su prenotazione attraverso il numero verde o numero what-sapp, da esporre in sacchi semitrasparente con un massimo di 2.

LATTINE

la raccolta viene effettuata ogni ultimo venerdì del mese.

ABITI USATI

La raccolta viene effettuata ogni primo lunedì del mese.

- ✓ Esporre **solo il contenitore dedicato** alla raccolta giornaliera;
- ✓ Esporre i rifiuti utilizzando **solo i sacchi semitrasparenti**;
- ✗ **Divieto** di utilizzo dei sacchi neri.

WhatsApp
349 0876579
 Numero Verde
800 984597

I calendari di raccolta sono consegnati in sede di avvio del servizio a tutti gli utenti interessati e sono sempre disponibili e aggiornati sul sito **www.superecosrl.com**



I contenitori per le pile esauste e per i farmaci scaduti si trovano nei negozi, nelle farmacie e nelle parafarmacie convenzionate.

8. LE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Le attrezzature per la raccolta dei rifiuti hanno caratteristiche differenti in funzione della tipologia di rifiuto che devono accogliere ed in funzione del sistema di raccolta che supportano.

Bidoncino per la raccolta Porta a Porta

È utile ricordare che i contenitori vanno posizionati all'interno delle pertinenze condominiali ed esposti, a cura degli utenti, sulla pubblica via solo nei giorni e negli orari prestabiliti. Gli utenti sono responsabili del corretto utilizzo dei bidoncini, devono custodirli, provvedere al loro lavaggio e conservarli diligentemente, con tutte le precauzioni necessarie ad evitarne il deterioramento o la distruzione ed, in caso di furto, devono provvedere ad effettuare regolare denuncia alle Autorità.

Contenitori per pile esauste e farmaci scaduti

I contenitori delle pile esauste sono assegnati in comodato di uso gratuito a: tabaccai, ferramenta, negozi di materiale per fotografia, supermercati, negozi di telefonia, scuole ed enti pubblici aderenti all'iniziativa (regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti). I contenitori dei farmaci scaduti sono assegnati in comodato di uso gratuito a: farmacie, istituzioni e sedi sanitarie (regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti). La richiesta di nuovi contenitori può essere effettuata telefonando al numero verde di Super Eco Srl 800.984 597 o scrivendo a superecosrl@gmail.com

9. SERVIZI DI SPAZZAMENTO

Servizi di igiene e pulizia del suolo

Super Eco provvede ai servizi di pulizia e igiene del suolo con attività di spazzamento e diserbo così da garantire la fruibilità delle strade, delle piazze e dei marciapiedi pubblici e/o privati ad

uso pubblico, dell'intera area ad essa affidata. Super Eco Srl svolge il servizio di spazzamento con diverse modalità, tra cui in modo manuale, meccanizzato o misto.

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi e viene effettuato da un singolo operatore o da una squadra di operatori con l'utilizzo di attrezzature esclusivamente manuali;

Lo spazzamento meccanizzato permette di servire più agevolmente zone quali serpentoni, sottopassi, gallerie, ecc. In alcuni casi il servizio è effettuato in modo misto con l'impiego di spazzatrici e di serventi anche all'interno di aree servite da spazzamento manuale.

La definizione dei percorsi e la relativa frequenza avvengono sulla base delle specifiche esigenze di ogni singola strada: rilevanza turistica, presenza di attività commerciali, presenza di servizi pubblici come scuole e ospedali, presenza di aree verdi, tasso di frequentazione della zona, caratteristiche fisiche della zona (pedonale, scalinate, presenza di alberi, esclusivamente veicolare, ecc). Il servizio di spazzamento strade, parimenti importante sia nella sua componente manuale sia in quella meccanizzata, è mirato alla eliminazione di ogni e qualsiasi rifiuto asportabile con attività di tal specie, presente sul manto stradale, sui marciapiedi, sulle aiuole spartitraffico sia nelle aree pubbliche sia in quelle private ad uso pubblico.

Il numero degli operatori destinati a tale attività è parametrato in base alle condizioni previste dal CCNL FISE ed alle previsioni del CSA.

Le operazioni di spazzamento saranno svolte dai seguenti equipaggi tipo:

- Spazzamento meccanizzato: spazzatrice stradale (6 mc e/o 4 mc) con ausilio di servente munito di soffiatore e/o scopa;
- Spazzamento manuale: operatore ecologico, carretto portasacchi.

| SERVIZI | COME | FREQUENZA | |
|-------------|----------------------------------|---|--------------------------|
| SPAZZAMENTO | Manuale Meccanizzato Misto | Strade centrali con intensa frequentazione e alta vocazione turistica e commerciale | 7 interventi a settimana |
| | | Strade con alta frequentazione e con alta vocazione commerciale | 6 interventi a settimana |
| | | Strade con media frequentazione e bassa vocazione commerciale | 4 interventi a settimana |
| | | Strade con bassa frequentazione e con bassissima vocazione commerciale | 2 interventi a settimana |
| | | Strade con bassa frequentazione e senza vocazione commerciale | 1 intervento a settimana |

Nell'organizzazione del servizio Super Eco Srl adotta tutte le misure necessarie per evitare la commistione in sede di raccolta delle spazzature stradali con le frazioni recuperabili. Si ricorda che, come previsto dal regolamento comunale per chi svolge attività mediante strutture collocate su aree o spazi pubblici, anche temporaneamente, è fatto obbligo di provvedere alla costante pulizia del suolo occupato e dello spazio circostante, sino ad una distanza non inferiore ai due metri. Inoltre, per chi svolge operazioni di pulizia sui suoli di proprietà è vietato trasferire i

rifiuti su pubblica via.

10.1. DISERBO

Il servizio di diserbo dalle erbe infestanti è attivo su tutto il territorio Comunale. La rimozione delle erbacce lungo i marciapiedi, cigli stradali e spartitraffico, purché debitamente pavimentati, avviene con due modalità:

- la prima con l'irrorazione, mediante pompe a zaino o montate su motocarro, di diserbante sistemico;
- la seconda è di tipo manuale e viene effettuata da un singolo operatore, o da una squadra, con l'uso di decespugliatori meccanici esclusivamente manuali.

Durante l'esecuzione del servizio è osservata ogni precauzione per non procurare danni agli autoveicoli che si trovino a sostare o a transitare nelle immediate vicinanze delle operazioni.

10.2. LAVAGGIO STRADE

Il servizio di lavaggio strade sul territorio comunale ad alta pressione meccanico delle strade e piazze pubbliche, compresi i marciapiedi e le aree pubbliche adiacenti, con cadenza quindicinale dal 15 MAGGIO al 15 SETTEMBRE, con cadenza MENSILE per i restanti periodi.

10. ALTRI SERVIZI DI IGIENE URBANA

11.1. PULIZIA CESTINI GETTACARTE

Il servizio consiste nella rimozione del saccone pieno e nella sostituzione del saccone ad opera dell'addetto. Nelle strade con elevata presenza di cestini gettacarte Super Eco Srl si occupa anche dello svuotamento e della pulizia dei cestini gettacarte posizionati nelle isole pedonali, nelle strade ad elevata densità turistica e/o commerciale, nelle aree attrezzate a verde non chiuse, presso i terminali di servizi il servizio è svolto ad opera di una squadra dedicata con automezzo idoneo.

| SERVIZI | COME | FREQUENZA MEDIA |
|--------------------|---|-------------------|
| CESTINI GETTACARTE | <ul style="list-style-type: none">• Dall'addetto• Con squadre dedicate | 1 volta al giorno |

In alcuni periodi e per strade con intensa frequentazione e alta vocazione turistica possono essere previsti ulteriori passaggi. È importante ricordare che tali cestini sono dedicati esclusivamente ai rifiuti minuti prodotti occasionalmente dagli utenti, in essi non possono essere conferiti altre tipologie di rifiuti. I titolari di esercizi davanti ai quali è frequente la dispersione di rifiuti minuti devono collocare sulla soglia dell'esercizio dei cestelli per la raccolta e travasarne il contenuto con adeguata frequenza.

11.2. RIMOZIONE DEI RIFIUTI ILLECITAMENTE ABBANDONATI

Super Eco Srl svolge anche servizi che sono resi necessari da comportamenti illeciti di abbandono dei rifiuti in violazione del Regolamento comunale e della normativa vigente in materia. Qualora il responsabile dell'abbandono sia identificato, il Sindaco dispone con apposita Ordinanza la rimozione dei rifiuti abbandonati ed il ripristino dello stato dei luoghi a carico del trasgressore. Nel caso in cui il responsabile non provveda ad eseguire l'Ordinanza o in caso di impossibilità di identificazione, qualora il Comune lo richieda, Super Eco Srl può procedere all'esecuzione del servizio utilizzando i fondi appositamente stanziati.

11. RACCOLTA INGOMBRANTI

Super Eco offre l'opportunità a tutti i cittadini di conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti domestici, che non rientrano nel normale circuito di raccolta differenziata, grazie al ritiro presso il proprio domicilio, a piano strada, in un punto concordato.

Il servizio può essere prenotato attraverso il numero WhatsApp 3490876579, oppure attraverso i canali social aziendali. Le quantità e i materiali da conferire devono essere compatibili con quanto stabilito dal regolamento comunale, fatta eccezione dei seguenti oggetti che non possono in ogni caso essere ritirati:

- tutti gli oggetti di marmo, porcellana, ceramica, terracotta (lavabi, sanitari, vasi ecc.);
- abiti e stoffe varie;
- vernici e toner;
- componenti auto (sediolini pneumatici ecc.)
- bombole del gas, estintori;
- pedane da trasporto pacchi;
- materiali di risulta (quali cartongesso, mattonelle, cemento, mattoni ecc).

Super Eco Srl si impegna affinché il tempo di attesa dalla prenotazione non sia superiore alle 96 ore (domeniche e festivi esclusi).

12. SERVIZI A PAGAMENTO

Super Eco Srl offre anche servizi a pagamento di carattere straordinario in caso di eventi o manifestazioni:

- servizi di raccolta rifiuti o di pulizia in seguito a manifestazioni;
- fornitura di attrezzature per la raccolta;
- servizio di spazzamento;
- servizio di pulizia finale delle aree interessate;
- servizio di rimozione temporanea di attrezzature.

Si ricorda infatti che il regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti stabilisce che chiunque intenda organizzare manifestazioni o eventi su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico, è tenuto a comunicare in tempo utile il programma delle iniziative a Super Eco Srl. In ogni caso, gli interessati sono tenuti a mantenere pulite con continuità le aree

interessate dalla manifestazione conferendo negli appositi contenitori secondo le modalità stabilite e comunicate dalla Super Eco Srl, e nel rispetto delle buone regole della raccolta differenziata. Gli eventuali oneri straordinari per i servizi aggiuntivi, che si dovessero rendere necessari alla pulizia del sito, saranno a carico degli organizzatori.

13. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Super Eco Srl gestisce il Centro di Raccolta collocato in Via Circumvallazione Pozzo chiesa snc: area presidiata e attrezzata per la raccolta e l'avvio al recupero di alcune tipologie di rifiuti che possono essere consegnati gratuitamente dai cittadini, nel rispetto delle quantità e delle frequenze previste dal regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti. Solo i residenti nella città di Solarino possono conferire i propri materiali al Centro di Raccolta direttamente o tramite terzi se muniti di deleghe e copia del documento del delegante. Per i non residenti nella Città, titolari di utenze non domestiche e di tassa sui rifiuti per attività svolte sul territorio del comune di Solarino, l'accesso è limitato al conferimento dei rifiuti urbani. Presso il Centro di Raccolta (Isola Ecologica), i cittadini possono conferire i rifiuti recuperabili e, in particolare, quelli per i quali non esistono altre forme di raccolta differenziata distribuite nel territorio e che quindi non vanno conferiti nei cassonetti presenti sul territorio cittadino.

In elenco sono indicati i materiali che possono essere conferiti ai centri di raccolta:

MATERIALI CHE SI POSSONO PORTARE:

- Accumulatori: come batterie esauste al piombo di auto, moto e barche
- Carta e Cartoncino
- Farmaci
- Frigoriferi e Condizionatori
- Grandi Elettrodomestici*: come lavatrice, forno, cucina, lavastoviglie, scaldabagno, ecc.
- Imballaggi in Cartone
- Imballaggi in Plastica e Metalli
- Imballaggi in Vetro
- Indumenti usati
- Inerti: modesti quantitativi di materiali inerti di risulta provenienti da piccole ristrutturazioni domestiche, piatti, mattonelle, ceramiche e vasi di terracotta.
- Ingombranti: come mobili, divani, materassi, valigie, scaffalature, pedane, oggetti in legno, ferro, vetroresina e plastiche dure.
- Lampadine e neon: come tubi al neon, lampade alogene, lampade fluorescente, a vapori di mercurio, sodio e ioduri
- Oli Minerali: olio motore di origine fai da te
- Oli Vegetali: olio da cucina
- Piccoli Elettrodomestici*: come telefoni, orologi, computer stampanti, giocattoli a pila, plafoniere, videoregistratori, telecomandi e in generale qualsiasi apparecchio alimentato a pile o corrente diverso dalle altre categorie.
- Pile
- Pneumatici (numero massimo 4 pneumatici conferiti da utenza domestica)

- Sfalci e Potature
- Toner e Cartucce
- TV-Monitor
- Vernici e Solventi

* Gli elettrodomestici grandi e piccoli devono essere consegnati integri, non smontati.

MATERIALI CHE NON SI POSSONO PORTARE:

- ☹️ AMIANTO in tutte le sue forme;
- ☹️ GESSO come il cartongesso, i gessolini ed i mattoni di gesso;
- ☹️ BITUME come le guaine;
- ☹️ i RIFIUTI INDIFFERENZIATI ed ORGANICI;

SIA L'AMIANTO, IL GESSO CHE IL BITUME VANNO SMALTITI IN PROPRIO RIVOLGENDOSI A CENTRI AUTORIZZATI.

Il centro di raccolta è aperto nelle seguenti giornate:

- **Lunedì dalle 09:00 alle 12:00**
- **Sabato dalle 09:00 alle 12:00**

Super Eco Srl provvede, attraverso il sito e i social network, ad informare gli utenti di eventuali variazioni di orario di apertura o diverse possibilità di conferimento rispetto a quanto indicato nella carta dei servizi.



14. IL DESTINO DEI RIFIUTI

Tutti i materiali provenienti dalla raccolta differenziata sono avviati a recupero o a riciclo da Super Eco SRL presso piattaforme convenzionate, con la garanzia del riciclo e del recupero o dello smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini, oltre che della normativa in materia ambientale.



15.1. LA FRAZIONE ORGANICA

La frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata a cura di Super Eco Srl è avviata in impianti di recupero autorizzati; presso di essi il materiale subisce un trattamento industriale che prevede una prima cernita per togliere eventuali impurità non degradabili (metalli, plastica, vetro ecc.), successivamente avviene il processo di compostaggio vero e proprio. Il risultato di tale processo è il compost: un eccellente ammendante utilizzato in agricoltura o nel settore del florovivaismo, così da evitare il ricorso a concimi chimici, il compost è utilizzato anche per migliorare le caratteristiche del suolo, grazie all'apporto di sostanze organiche. Alcuni degli impianti in cui è conferita la frazione organica consentono anche il recupero del biogas prodotto naturalmente dalla discarica per la produzione di energia elettrica e termica.

15.2. I MATERIALI DA IMBALLAGGIO

I materiali da imballaggio in plastica e metallo sono conferiti negli impianti di selezione e negli impianti di riciclo gestiti dal Consorzio Nazionale Imballaggi (CONAI) il consorzio privato, senza fini di lucro, attraverso il quale i produttori e gli utilizzatori degli imballaggi garantiscono il raggiungimento degli obiettivi per il riciclo ed il recupero previsti dalla legge. Gli impianti sono dei siti in cui i materiali provenienti da raccolta differenziata sono selezionati, separati e successivamente inviati, privi di materiale estraneo, nel rispetto delle specifiche previste dai consorzi di filiera, agli impianti produttivi. Essi sono fondamentali nel processo di riciclo, poiché uno dei maggiori problemi nella raccolta differenziata è legato alla presenza di materiale estraneo nelle diverse tipologie di rifiuto. Il riciclo ed il recupero dei rifiuti di imballaggio è assicurato dal CONAI attraverso sei consorzi obbligatorio

| MATERIALE | CONSORZIO | |
|---------------|---|---|
| ACCIAIO | RICREA CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ACCIAIO |  |
| ALLUMINIO | CiAI CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ALLUMINIO |  |
| CARTA/CARTONE | COMIECO CONSORZIO NAZIONALE RECUPERO E RICICLO DEGLI IMBALLAGGI A BASE CELLULOSICA (CARTA, CARTONE ECC.) |  |
| LEGNO | RILEGNO CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RECUPERO E IL RICICLAGGIO DEGLI IMBALLAGGI DI LEGNO |  |
| PLASTICA | COREPLA CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RICICLAGGIO E IL RECUPERO DEI RIFIUTI DI IMBALLAGGI IN PLASTICA |  |
| VETRO | COREVE CONSORZIO RECUPERO VETRO |  |

Il CONAI collabora con i Comuni in base a specifiche convenzioni, regolate dall'Accordo quadro nazionale ANCI-CONAI, e rappresenta per i cittadini la garanzia che i materiali provenienti dalla raccolta differenziata trovino pieno utilizzo attraverso corretti processi di recupero e riciclo.

15. STANDARD, CONTROLLI, VERIFICHE

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti è un obiettivo primario di Super Eco Srl che per raggiungere il quale svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dell'utenza. Super Eco per valutare la qualità del servizio reso ha individuato una serie di indicatori che rappresentano il livello delle prestazioni dei servizi erogati ed ha fissato per ciascuno di essi degli standard per indicare il livello di qualità che l'Azienda intende offrire agli utenti:

| SERVIZIO | INDICATORE | UNITÀ DI MISURA | STANDARD |
|--|----------------------------------|--|--------------------|
| CALL CENTER | Ore di apertura al pubblico | Ore/settimana | 40 |
| | Risposte alla chiamata | % di risposte sulle chiamate trattabili | 90% |
| RACCOLTA INGOMBRANTI | Ritiri effettuati | % ritiri effettuati in base a quelli prenotati | 90% |
| RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE | % RD | Tonnellate materiale raccolto riciclabile/tonnellate totali prodotte | > 25 % |
| RACCOLTA INDUMENTI USATI | Svuotamento contenitori stradali | Svuotamenti/mese | 1 |
| GUIDA ALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE | Presenza presso sito internet | Disponibilità | Sempre disponibile |
| CENTRO DI RACCOLTA | Apertura al pubblico | Ore/settimana | 24 (media) |

16. TUTELA DEGLI UTENTI

Super Eco Srl è a disposizione degli utenti per qualsiasi informazione, richiesta o segnalazione. Tutte le informazioni relative al servizio e descritte nella carta dei servizi sono sempre aggiornate sul sito istituzionale, attraverso di esso si possono consultare i calendari aggiornati della raccolta, avere informazioni sui materiali differenziabili, prenotare il ritiro degli ingombranti o inviare suggerimenti.

17.1. COME CONTATTARE SUPER ECO SRL

Gli utenti possono contattare Super Eco Srl nei seguenti modi:

| | |
|--------------|--|
| numero verde | 800 984 597 |
| Whatsapp | 349 087 6579 |
| Email | superecosrl@gmail.com |
| posta | superecosrl@pecimprese.it |
| Web | www.superecosrl.com |

17.2. PROCEDURE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Super Eco Srl è sempre disponibile ad accogliere le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte ed anche gli eventuali reclami degli utenti. I suggerimenti e le segnalazioni rappresentano le azioni degli utenti per partecipare al miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza di Super Eco, possono essere effettuati telefonando al **numero verde 800.984.597** o inviando una mail a **superecosrl@gmail.com**; i suggerimenti e le segnalazioni possono essere altresì effettuati compilando l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi. Per effettuare un reclamo, cioè una comunicazione formale di un presunto disservizio per il mancato rispetto di quanto dichiarato nella presente carta è necessaria, invece, la forma scritta. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui è stato rilevato il presunto disservizio e deve essere corredato dalla copia del documento di riconoscimento del soggetto che lo effettua. Esso verrà esaminato da Super Eco Srl che avvierà un'indagine completa ed imparziale su quanto segnalato e fornirà una risposta entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora l'indagine, per la sua complessità, dovesse superare il tempo massimo previsto, l'utente sarà comunque informato circa lo stato di avanzamento dei lavori dell'indagine stessa. Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti rappresentano per Super Eco Srl un importante momento di confronto e uno spunto per il miglioramento del servizio reso e per l'incremento della sua qualità. I reclami devono essere inoltrati a mezzo posta elettronica all'indirizzo **superecosrl@gmail.com** oppure a mezzo Pec all'indirizzo **superecosrl@pecimprese.it**

17.3. ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla raccolta differenziata e sulle iniziative aziendali Super Eco Srl. utilizza un call center dedicato, un sito internet ed i social network, oltre a campagne di comunicazione e di sensibilizzazione mirate che comprendono:

- materiale informativo da recapitare periodicamente all'utenza;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali e di categoria;
- attività didattiche nelle scuole;

- punti di informazione sul territorio in occasione di eventi particolari;
- newsletter.

17.4. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'Azienda effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno del servizio erogato rispetto agli standard. Tali indagini sono finalizzate al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali nuove esigenze da parte degli utenti. Gli esiti delle indagini sono oggetto di incontri pubblici con il Comune e con le associazioni dei consumatori e rappresentano il punto di partenza per il miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti.

17.5. CORRETTEZZA DI COMPORAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO

Tutto il personale di Super Eco Srl è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e a migliorare costantemente la qualità del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli addetti che operano sul territorio sono tutti muniti di tesserino identificativo che riporta il logo di Super Eco, la foto del dipendente, il nominativo ed il numero di matricola aziendale.

17.6. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Super Eco garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla Legge 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, gli utenti hanno il diritto di esaminare documenti o atti che li riguardino e di farne copia a proprie spese. La richiesta di accesso deve essere motivata ed indirizzata a Super Eco Srl che ha 30 giorni di tempo per rispondere.

17.7. TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire la violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e delle dignità degli interessati.

17. L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI DI SOLARINO

Avere una città pulita e più vivibile nel rispetto dell'ambiente è possibile grazie agli impegni che Super Eco si assume con la carta dei servizi, ma grazie anche alla collaborazione dei cittadini e di tutti coloro che quotidianamente per lavoro, studio o svago, vivono la Città.

Il Comune di Solarino e Super Eco Srl invitano tutti a rispettare le regole contenute nel regolamento comunale dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti ed in particolare:

- ❖ separare in modo corretto i materiali riciclabili e conferirli secondo le indicazioni indicate da Super Eco Srl;
- ❖ rispettare l'orario di deposito dei rifiuti nei contenitori condominiali che è dalle 22:00 alle 05:00;
- ❖ rispettare le giornate e l'orario di esposizione dei bidoncini, secondo quanto indicato nel programma di Raccolta Porta a Porta; avere cura dei bidoncini assegnati, lavarli e ritirarli dal ciglio stradale e dai marciapiedi dopo il prelievo;
- ❖ usare i cestini stradali getta carta solo per piccoli rifiuti;
- ❖ non abbandonare o esporre i rifiuti, sopra o attorno ai cestini;
- ❖ non abbandonare in strada rifiuti ingombranti; prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio telefonando al Numero Whatsapp 349 087 6579 oppure portarli presso il centro comunale di raccolta;
- ❖ in caso di passeggiata con il cane, portare con sé sempre l'occorrente per la raccolta delle deiezioni canine;
- ❖ non parcheggiare autoveicoli davanti ai contenitori per la raccolta;
- ❖ gli esercenti commerciali che somministrano bevande devono conferire sempre bottiglie di plastica, vetro e lattine nei contenitori dedicati per i rifiuti differenziati;
- ❖ collocare sempre i cestelli davanti agli esercizi in cui è frequente la dispersione di rifiuti minuti;
- ❖ in caso di attività o manifestazioni su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico gli interessati sono tenuti a pulire le aree interessate.

Il Regolamento comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti è disponibile sul sito del Comune di Solarino.