



CITTA' DI LECCE



MONTECO

SERVIZI DI IGIENE URBANA

CARTA DEI SERVIZI

i tuoi diritti



i nostri doveri



SOMMARIO

| | |
|--|----|
| INTRODUZIONE..... | 4 |
| ATTI D'INDIRIZZO..... | 4 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| Cortesia..... | 5 |
| Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi. | 5 |
| Privacy | 5 |
| Monteco S.p.A. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679. | 5 |
| Efficacia ed efficienza | 5 |
| Qualità e tutela ambientale..... | 5 |
| COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE..... | 5 |
| Informazione dell'utenza..... | 5 |
| VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO | 6 |
| Con cadenza prestabilita annuale, Monteco S.p.A. pubblicherà un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale verranno tra l'altro indicati:... | 6 |
| RAPPORTO CON I CLIENTI..... | 6 |
| LA TUTELA DEGLI UTENTI | 6 |
| La gestione dei reclami..... | 6 |
| I controlli esterni | 6 |
| La validità della Carta dei Servizi | 6 |
| CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE..... | 7 |
| Continuità e servizio di emergenza..... | 7 |
| Tempi di preavviso per interventi programmati..... | 7 |
| Durata delle sospensioni programmate | 7 |
| Pronto intervento | 7 |
| RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTE DIFFERENZIATE | 8 |
| Disposizioni in materia di conferimento rifiuti e di raccolta dei rifiuti urbani a seguito dell'emergenza da COVID-19 | 8 |
| Raccolta della frazione organica..... | 9 |
| Raccolta della frazione verde | 11 |
| Raccolta della carta e del cartone | 11 |
| Raccolta della plastica | 13 |
| Raccolta del vetro e dei metalli | 14 |
| Raccolta del rifiuto secco residuo..... | 15 |
| Ecomobile itinerante | 16 |
| Raccolta pannolini, pannoloni | 17 |
| Gestione del servizio | 17 |
| Igienicità del servizio | 17 |
| Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli..... | 17 |
| CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA | 18 |
| ORARI CENTRI COMUNALE DI RACCOLTA | 18 |
| Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi | 20 |
| Materiali da riciclo e materiali da recupero | 20 |
| Raccolta dati | 20 |
| Garanzia del riciclo | 20 |
| Modalità del servizio pulizia suolo | 21 |
| Spazzamento stradale | 21 |
| Cestini portarifiuti | 21 |
| Lavaggio strade e marciapiedi | 21 |
| Siringhe abbandonate | 22 |
| Completezza e accessibilità all'informazione | 22 |
| Informazione all'utenza..... | 22 |



CITTÀ DI LECCE

| | |
|---|----|
| Semplificazioni delle procedure | 22 |
| Livello minimo dei servizi | 22 |
| Criteri di gestione | 23 |
| Continuità del servizio | 23 |
| Crisi impiantistica | 23 |
| Servizio informazioni | 23 |
| Accesso agli sportelli | 23 |
| Reclami | 23 |
| Ulteriori impegni dell'Azienda | 23 |
| FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD | 24 |
| Considerazioni generali | 24 |
| I SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI LECCE | 25 |



CITTÀ DI LECCE

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale Monteco S.p.A. garantisce ai suoi Clienti e ai portatori d'interesse chiarezza sull'erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate.

La carta dei Servizi diventa un documento di riferimento per un chiaro e corretto fruire del servizio e per valutarne l'erogazione in termini quali - quantitativi.

Attraverso la Carta dei Servizi Monteco S.p.A. si prefigge dunque:

- **il miglioramento del rapporto con gli Utenti;**
- **la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.**

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali di Monteco S.p.A..

ATTI D'INDIRIZZO

PRINCIPI FONDAMENTALI

Monteco S.p.A., nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi, rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995
- D.G.R. del 11 febbraio 2003, n. 194
- Legge Regionale del 20 agosto 2012, n.24 art. 11
- Piano regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani approvato con D.C.R. n.204/2013
- Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti

Monteco S.p.A. si attiene ai principi di:

- a) eguaglianza di trattamento;
- b) imparzialità;
- c) continuità;
- d) partecipazione;
- e) efficacia ed efficienza.

a) Eguaglianza di trattamento. L'erogazione dei servizi pubblici si basa sui principi di eguaglianza degli Utenti attraverso una non discriminazione degli stessi. Monteco S.p.A. si impegna ad una parità di trattamento degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b) Imparzialità. Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato anche a criteri di imparzialità. Per questo Monteco S.p.A. si impegna ad adottare interpretazioni sia delle clausole generali sia particolari relative all'erogazione del Servizio.

c) Continuità. Monteco S.p.A. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, Monteco S.p.A. adotterà caso per caso i provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

d) Partecipazione. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da Monteco S.p.A. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, oltre che i canali di comunicazione.

Per favorire la relazione con l'utente, MONTECO S.p.A. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- Call-center tramite Numero Verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 16.00;
- Appositi Uffici di Relazioni con il Pubblico;
- E-mail: comunicazione@montecospa.it
- All'indirizzo internet www.montecospa.it o tramite l'App nella sezione "Comunica con Monteco".



Cortesia

Monteco S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.

Monteco S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Privacy

Monteco S.p.A. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

Efficacia ed efficienza

La politica gestionale Monteco S.p.A. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela ambientale

Monteco S.p.A. ha adottato da tempo un sistema gestionale in conformità alle norme UNI EN ISO 45001 (Sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori), UNI EN ISO 14001 (standard di gestione ambientale), UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità) e SA8000, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

Una puntuale attenzione è rivolta al rispetto del diritto del Cliente ad un immediato e agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale (quali le modalità di erogazione del servizio, l'assistenza tecnica garantita, i requisiti contrattuali ed i servizi accessori); Monteco S.p.A. deve assicurare infatti il rispetto del diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e tramite il Comitato Consultivo Utenti.

Monteco S.p.A. mette a disposizione le condizioni generali della fornitura e, sul sito lecce.montecosrl.it nella pagina dedicata a "Info Comune", la Carta dei Servizi.

Informazione dell'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Monteco S.p.A. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

- ha reso noto, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le modalità per la presentazione di eventuali reclami;
- ha predisposto comunicazioni per suggerire agli utenti un migliore utilizzo del servizio all'interno dei vincoli tecnico/contrattuali;
- ha predisposto servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative tramite apposito call center al Numero Verde e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compie periodici sondaggi per rilevare l'efficacia delle comunicazioni effettuate in tutte le forme per cogliere eventuali ulteriori nuove esigenze dell'Utenza al fine del miglioramento del Servizio.

Monteco S.p.A., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente.



VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con cadenza prestabilita annuale, Monteco S.p.A. pubblicherà un Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale verranno tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi
- gli indicatori di gestione
- le eventuali cause del mancato rispetto degli stessi
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente)
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente)
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.)
- i risultati di tali rilevazioni.

Monteco S.p.A. svolgerà funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

RAPPORTO CON I CLIENTI

Monteco S.p.A. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia; al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti ed espone il nome e la relativa fotografia.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Monteco S.p.A. assicura la tutela degli Utenti mediante:

La gestione dei reclami

Monteco S.p.A. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo, si forniscono le seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata a Monteco S.p.A. dall'Utente attraverso un reclamo formale sporto all'indirizzo e/o numero telefonico/fax riportati su apposito modulo, scaricabile direttamente dal sito internet;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo Monteco S.p.A. riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

I controlli esterni

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

La validità della Carta dei Servizi

Monteco S.p.A., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza biennale e, comunque, ad ogni modifica e/o intervento di normative che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.



I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Continuità e servizio di emergenza

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo e tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della normativa vigente per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Monteco S.p.A. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, Monteco S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Monteco S.p.A. indica con un anticipo non inferiore a due giorni, le modalità di realizzazione di eventuali lavori da effettuare, nei casi in cui non sia possibile evitare sospensioni nell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

Monteco S.p.A. indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non saranno superiori a 24 ore.

Pronto intervento

Monteco S.p.A. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo limite per il ripristino del servizio interrotto.

MODALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e comunicato con chiarezza agli utenti.

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

1. Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
2. Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio



CITTÀ DI LECCE

pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;

3. Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
4. Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
5. Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI E RACCOLTE DIFFERENZIATE

Monteco S.p.A. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite il sistema del porta a porta. La volumetria e il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita ed i valori di riferimento sono indicati dal gestore.

La gestione del servizio di raccolta è fatta secondo lo schema di calendario fissato.

Monteco S.p.A. garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori di raccolta nell'arco temporale definito.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori può verificarsi solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

In tali casi lo svuotamento viene comunque garantito, nelle 24 ore successive.

Nel caso ci sia una richiesta per la fornitura di ulteriori contenitori Monteco S.p.A. l'utente può ritirarli presso il Front Office.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

Link dove è possibile visualizzare i calendari:

<http://lecce.montecosrl.it/it/comune> e in

<http://lecce.montecosrl.it/it/i-servizi-nella-citt%C3%A0?comune=1>

Disposizioni in materia di conferimento rifiuti e di raccolta dei rifiuti urbani a seguito dell'emergenza da COVID-19

I cittadini in quarantena positivi al tampone o in quarantena obbligatoria in attesa di esito devono interrompere la raccolta differenziata e seguire le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità di seguito riportate.



nuovo coronavirus

Come raccogliere e gettare i rifiuti domestici

Se sei POSITIVO o in quarantena obbligatoria...

- Non differenziare più i rifiuti di casa tua.
- Utilizza due o tre sacchetti possibilmente resistenti (uno dentro l'altro) all'interno del contenitore utilizzato per la raccolta indifferenziata, se possibile a pedale.
- Tutti i rifiuti (plastica, vetro, carta, umido, metallo e indifferenziata) vanno gettati nello stesso contenitore utilizzato per la raccolta indifferenziata.
- Anche i fazzoletti o i rotoli di carta, le mascherine, i guanti, e i teli monouso vanno gettati nello stesso contenitore per la raccolta indifferenziata.
- Indossando guanti monouso chiudi bene i sacchetti senza schiacciarli con le mani utilizzando dei lacci di chiusura o nastro adesivo.
- Una volta chiusi i sacchetti, i guanti usati vanno gettati nei nuovi sacchetti preparati per la raccolta indifferenziata (due o tre sacchetti possibilmente resistenti, uno dentro l'altro). Subito dopo lavati le mani.
- Fai smaltire i rifiuti ogni giorno come faresti con un sacchetto di indifferenziata.
- Gli animali da compagnia non devono accedere nel locale in cui sono presenti i sacchetti di rifiuti.

Se NON sei positivo al tampone e NON sei in quarantena...

- Continua a fare la raccolta differenziata come hai fatto finora.
- Usa fazzoletti di carta se sei raffreddato e buttalili nella raccolta indifferenziata.
- Se hai usato mascherine e guanti, gettali nella raccolta indifferenziata.
- Per i rifiuti indifferenziati utilizza due o tre sacchetti possibilmente resistenti (uno dentro l'altro) all'interno del contenitore che usi abitualmente.
- Chiudi bene il sacchetto.
- Smaltisci i rifiuti come faresti con un sacchetto di indifferenziata.

A cura del Gruppo ISS "Comunicazione Nuovo Coronavirus"
Fonte ISS • 13 marzo 2020

Raccolta della frazione organica

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della frazione organica e quelli che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

| COSA CONFERIRE | COSA NON CONFERIRE |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ scarti della cucina (bucce, pane secco, avanzi di cibo) ▪ alimenti (sia crudi sia cucinati, purché non caldi) ▪ avanzi di pasti ▪ biscotti ▪ bucce di frutta ▪ carne ▪ fiori recisi e secchi ▪ fondi di tè o caffè o camomilla ▪ frutta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ pannolini ▪ assorbenti ▪ stracci, anche se bagnati ▪ metalli ▪ qualunque tipo di rifiuto non organico. |



CITTÀ DI LECCE

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ formaggi▪ gusci d'uovo▪ lische▪ noccioli▪ ossi▪ paglia▪ pane▪ piccole quantità di segatura▪ semi▪ stuzzicadenti▪ tappi in sughero▪ torsoli▪ tovaglioli di carta▪ fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche▪ carta assorbente da cucina usata▪ cenere spenta. | |
|--|--|

La raccolta della frazione umida domestica sarà realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite auto compostaggio o raccolta di prossimità, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze (successivamente inseriti e visionabili a pag. 16)

| Zona | Freq. utenze domestiche | Freq. utenze non domestiche |
|---------------------------|--------------------------------|---|
| Centro Storico | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona A) | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 3/7 | 7/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 3/7 | 7/7 |
| Marine e Case Sparse 1.0 | 3/7 | Luglio - Agosto 7/7 Settembre – Giugno 3/7 |
| Marine e Case Sparse 2.0 | 3/7 | Luglio - Agosto 7/7 Settembre – Giugno 3/7 |
| Zona Industriale | 3/7 | 2/7 |

Ciascuna utenza domestica potrà differenziare in casa il rifiuto umido riponendolo nelle apposite buste biodegradabili e nel sottolavello di cui sarà dotata.

Il conferimento a marciapiede del rifiuto umido da parte della singola utenza domestica dovrà avvenire impiegando un contenitore (mastello ovvero contenitore carrellato condominiale) di colore marrone, con coperchio provvisto di dispositivo di chiusura antirandagismo, di sezione quadrata antirotolamento, da esporre in corrispondenza dell'ingresso dell'abitazione prima dell'inizio delle attività di raccolta.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle 20:00 entro le 05:00 dal 01/10 al 31/05 e dalle 22:00 entro le 05:00 dal 01/06 al 30/09).



CITTÀ DI LECCE

I rifiuti umidi di origine non domestica prodotti saranno raccolti con modalità porta a porta (domiciliare) e con la frequenza indicata nella tabella rappresentata in precedenza.

Raccolta della frazione verde

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Saranno incentivate, ai fini dell'applicazione della tariffa sui rifiuti, le utenze che praticheranno il compostaggio domestico, ed in subordine quelle che conferiranno i rifiuti verdi presso il CCR. È previsto anche un servizio di raccolta a domicilio. Le utenze che usufruiranno della raccolta a domicilio dovranno pagare un canone aggiuntivo. Per la raccolta a domicilio, si potrà prenotare il ritiro on line, mediante il sito internet aziendale, l'App o tramite il numero verde messo a disposizione dall'appaltatore.

Raccolta della carta e del cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della carta e cartone e quelli che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta in esame.

| COSA CONFERIRE | COSA NON CONFERIRE |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ giornali▪ riviste▪ libri (senza copertina plastificata)▪ calendari (toglier le parti che non sono in carta)▪ quaderni▪ cataloghi ed elenchi telefonici▪ faldoni per ufficio (senza anelli)▪ volantini e giornalini pubblicitari (se non plastificati)▪ scatole in cartone▪ buste del latte e dei succhi di frutta (tetrapak)▪ carta da pacchi▪ pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna)▪ carta del pane pulita▪ cartone ondulato▪ cassette di cartone per la frutta▪ cartoni delle pizze se non unti▪ imballaggi di carta o cartone della pasta, del riso, dei corn flakes, del sale, dello zucchero▪ scatole per i detersivi (fustino)▪ vaschette portauova in cartone▪ fogli vari▪ buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo)▪ tutti i materiali a base di cellulosa. | <ul style="list-style-type: none">▪ carta unta o bagnata o sporca▪ piatti e bicchieri di carta▪ tovaglioli di carta usati▪ carta forno▪ carta oleata o plastificata▪ carta lucida da disegno▪ pergamena▪ carta carbone▪ carta vetrata▪ polistirolo▪ scatole e copertine plastificate▪ nylon. |



CITTÀ DI LECCE

I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche

La raccolta della frazione carta e cartone è realizzata con sistema domiciliare porta a porta a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

| Zona | Freq. utenze domestiche | Freq. utenze non domestiche |
|---------------------------|-------------------------|---|
| Centro Storico | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona A) | 1/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 1/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 1/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 1/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 1/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 1/7 | 1/7 |
| Marine e Case Sparse 1.0 | 1°, 3° e 5° del mese | Luglio - Agosto 1/7 Settembre – Giugno 1/7 |
| Marine e Case Sparse 2.0 | 1°, 3° e 5° del mese | Luglio - Agosto 1/7 Settembre – Giugno 1/7 |
| Zona Industriale | 1/7 | 1/7 |

Frequenza raccolta Imballaggi in cartone presso utenze non domestiche

| Zona | Freq. utenze non domestiche |
|---------------------------|-----------------------------|
| Centro Storico | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona A) | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 6/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 6/7 |
| Marine e Case Sparse | 6/7 |
| Zona Industriale | 6/7 |

La raccolta dei rifiuti in carta e cartone di origine domestica e non domestica nei centri urbani avviene tramite lo svuotamento di mastelli.

I rifiuti in carta e cartone dovranno essere conferiti secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle 20:00 entro le 05:00 dal 01/10 al 31/05 e dalle 22:00 entro le 05:00 dal 01/06 al 30/09).



CITTÀ DI LECCE

La raccolta domiciliare degli imballaggi in cartone presso gli esercizi commerciali è realizzata con servizio "a marciapiede". Le utenze produttrici dovranno sistemare accuratamente all'interno dei propri locali in cestelli carrellati o in pile o gruppi annidati, da esporre in prossimità dell'ingresso dell'esercizio poco prima del passaggio del mezzo di raccolta, dalle 12:00 entro le 13:00 nel Centro Storico, dalle 12:30 entro le 14:30 nel resto del territorio.

Raccolta della plastica

La frazione plastica comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato.

Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilentereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: sacchetti, flaconi per detergenti, giocattoli e altri imballaggi;
- PP, polipropilene: contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti;
- PVC, cloruro di polivinile: vaschette per le uova, tubi;
- PS, polistirene (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata della plastica e quelli che, pur presentando proprietà plastiche, devono escludersi dalla raccolta in esame.

| COSA CONFERIRE | COSA NON CONFERIRE |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Bottiglie vuote di acqua, bibite e latte▪ coperchi in plastica▪ buste della spesa▪ buste della pasta▪ cellophan per imballaggi▪ flaconi per prodotti di pulizia e igiene personale▪ incarti trasparenti di brioches▪ incarti trasparenti di caramelle▪ pellicole di cellophane▪ pellicole alimentari purché pulite▪ plastiche da imballaggio▪ polistirolo da imballaggio▪ sacchetti in plastica▪ vaschette del gelato▪ vaschette trasparenti porta-uova▪ vaschette per alimenti (es. affettati, formaggi, frutta, verdura, carne, pesce)▪ vassoi per alimenti in genere▪ vaschette per formaggi o yogurt▪ vassoi di polistirolo▪ sacchetti e pellicole di plastica▪ sacchetti per la spesa▪ tubetti vuoti in plastica del dentifricio o della maionese▪ tutti gli imballaggi di plastica▪ | <ul style="list-style-type: none">▪ Giocattoli▪ sedie di plastica▪ tubi e tutti gli oggetti di plastica che non sono imballaggi▪ casalinghi (es. secchi, bidoni e cestini porta rifiuti, vaschette scolapasta, ciotole, soprammobili, posacenere, portamatite, grucce)▪ rifiuti ospedalieri (es. siringhe, sacche plasma, contenitori per liquidi fisiologici e per emodialisi)▪ custodie per cd, musicassette, videocassette▪ materiali per edilizia e impiantistica (es. tubi, pozzetti, cavi elettrici, canne per irrigazione)▪ tutti quei rifiuti che presentano residui di materiali organici (es.: cibi) o di sostanze pericolose (barattoli per vernici, colle, solventi, lubrificanti, calce, malte, cementi, ecc.)▪ articoli di cancelleria (es. cartelline, porta documenti)▪ accessori auto▪ copertoni e camere d'aria delle biciclette▪ vasi e sottovasi▪ taniche per combustibili▪ borse, zainetti▪ imballaggi in polistirolo per frigoriferi, tv, ecc. |
| I rifiuti di imballaggio in plastica dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti. | |

La raccolta della frazione plastica è realizzata con sistema domiciliare porta a porta a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.



CITTÀ DI LECCE

| Zona | Freq. utenze domestiche | Freq. utenze non domestiche |
|--------------------------|-------------------------|---|
| Centro Storico | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona A) | 2/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 2/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 2/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 2/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 2/7 | 1/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 2/7 | 1/7 |
| Marine e Case Sparse 1.0 | 1/7 | Luglio - Agosto 1/7 Settembre – Giugno 1/7 |
| Marine e Case Sparse 2.0 | 1/7 | Luglio - Agosto 1/7 Settembre – Giugno 1/7 |
| Zona Industriale | 1/7 | 2/7 |

La raccolta degli imballaggi in plastica si esegue con modalità porta a porta e consiste nel prelievo tramite sacchi in polietilene trasparenti ovvero contenitori carrellati di colore giallo.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle 20:00 entro le 05:00 dal 01/10 al 31/05 e dalle 22:00 entro le 05:00 dal 01/06 al 30/09).

Raccolta del vetro e dei metalli

La frazione del vetro e dei metalli comprende tutti gli imballaggi in vetro e metalli comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

La frazione dei metalli comprende i materiali ferrosi e non ferrosi.

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta differenziata del vetro e metalli e quelli che, pur presentando proprietà vetroso, devono escludersi dalla raccolta in esame.

| COSA CONFERIRE | COSA NON CONFERIRE |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bottiglie vuote vetro ▪ vasi, vasetti e contenitori in vetro ▪ altri contenitori in vetro (senza coperchio) ▪ tappi e coperchi metallici ▪ carta stagnola e vaschette in alluminio pulite ▪ barattoli in banda stagnata e metallo (es. contenitori per pelati, tonno, minestre). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ceramica ▪ porcellana ▪ lampadine ▪ neon ▪ lastre di vetro ▪ specchi ▪ contenitori in pirex. ▪ vetro retinato ▪ vetro opale (boccette di profumo) ▪ cristalli. |
| <p>I rifiuti di imballaggio in vetro e metallo dovranno essere conferiti svuotati e ripuliti e privi di elementi di diversa natura (per es. tappi metallici).</p> | |

La modalità standard di raccolta per le utenze domestiche è porta a porta.

| Zona | Freq. utenze domestiche | Freq. utenze non domestiche |
|----------------|-------------------------|-----------------------------|
| Centro Storico | 1/7 | 2/7 |



CITTÀ DI LECCE

| | | |
|--------------------------|-----|--|
| Centro Urbano (Zona A) | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 1/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 1/7 | 2/7 |
| Marine e Case Sparse 1.0 | 1/7 | Luglio - Agosto 2/7 Settembre – Giugno 1/7 Luglio - Agosto 2/7 Settembre – Giugno 1/7 |
| Marine e Case Sparse 2.0 | 1/7 | |
| Zona Industriale | 1/7 | 2/7 |

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti, con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze (dalle 20:00 entro le 05:00 dal 01/10 al 31/05 e dalle 22:00 entro le 05:00 dal 01/06 al 30/09).

Raccolta del rifiuto secco residuo

Nella seguente tabella si riportano i rifiuti di uso comune, destinati alla raccolta della frazione residuale non riciclabile e quelli che devono escludersi dalla raccolta in esame.

| COSA CONFERIRE | COSA NON CONFERIRE |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Ceramiche▪ porcellana▪ terracotta▪ carta oleata o plastificata▪ gusci di mitili▪ lamette usa e getta▪ audio e video cassette▪ spazzolini▪ pannolini, pannoloni e assorbenti▪ accendini▪ penne▪ chewing-gum▪ spugne▪ vaschette in polistirolo▪ cosmetici▪ specchi▪ bottoni▪ cerotti▪ sigarette spente▪ pettini e spazzole▪ tempera matite▪ lettieri▪ elastici▪ siringhe con cappuccio▪ bastoncini igienici per orecchie▪ batuffoli di ovatta▪ calze | <ul style="list-style-type: none">▪ Rifiuti riciclabili previsti nelle altre categorie di rifiuto▪ rifiuti tossici, nocivi ed infiammabili▪ materiale sfuso e incandescente. |



CITTÀ DI LECCE

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ capelli ▪ mascherine monouso ▪ guanti monouso ▪ occhiali ▪ sacchetti per aspirapolvere ▪ tamponi per timbri ▪ tappezzeria. | |
|--|--|

La raccolta della frazione secca residua è realizzata con sistema domiciliare porta a porta, ovvero tramite raccolta di prossimità, a seconda delle aree servite con la frequenza di raccolta indicata nei calendari forniti alle utenze.

| Zona | Freq. utenze domestiche | Freq. utenze non domestiche |
|---------------------------|-------------------------|--|
| Centro Storico | 3/7 | 3/7 |
| Centro Urbano (Zona A) | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona B) | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona C) | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona D) | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona E) | 2/7 | 2/7 |
| Centro Urbano (Zona F) | 2/7 | 2/7 |
| Marine e Case Sparse 1.0 | 2/7 | Luglio - Agosto 3/7 Settembre – Giugno 2/7 Luglio - Agosto 3/7 Settembre – Giugno 2/7 |
| Marine e Case Sparse 2.0 | 2/7 | |
| Zona Industriale | 2/7 | 2/7 |

I rifiuti dovranno essere conferiti nei bidoncini in polietilene ovvero nei contenitori carrellati di colore grigio.

La raccolta avviene con la frequenza indicata nei calendari forniti alle utenze.

L'utente dovrà conferire il rifiuto secondo le modalità descritte e negli orari prescritti (dalle 20:00 entro le 05:00 dal 01/10 al 31/05 e dalle 22:00 entro le 05:00 dal 01/06 al 30/09).

Le utenze produttrici di rifiuti quali pannolini e pannoloni potranno inoltre utilizzare i contenitori interrati previsti, dislocati sul territorio comunale nei siti visualizzabili sul sito internet aziendale e sull'App.

Ecomobile itinerante

Il Servizio di raccolta di organico e vetro-metalli tramite ecomobile itinerante è dedicato alle utenze non domestiche "Food" del Centro Storico, Cavallotti-via del Mare, Mazzini e via Taranto fino alla rotatoria ed è svolto dalle 15:00 alle 21:00.

| Zona | Freq. raccolta organico utenze non domestiche Food | Freq. raccolta vetro utenze non domestiche Food |
|---------------------------|--|---|
| Centro Storico | 6/7 | 1/7 |
| Cavallotti – via del Mare | 6/7 | 1/7 |
| Mazzini | 6/7 | 1/7 |



CITTÀ DI LECCE

| | | |
|-------------|-----|-----|
| via Taranto | 6/7 | 1/7 |
|-------------|-----|-----|

Raccolta pannolini, pannoloni

Per questa particolare tipologia di rifiuto Monteco S.p.A. prevede un servizio di raccolta stradale tramite conferimento presso le **Isole Ecologiche Interrate**.

Per richiedere il badge recarsi presso il Front Office, scrivere a comunicazione@montecoS.p.A..it o chiamare il Numero Verde 800 80.10.20.

Ubicazione Isole ecologiche interrato informatizzate

1. piazza Modena
2. via Martino Marinosci, piazza Palio
3. via Tevere, piazza Indipendenza
4. via Raffaello Sanzio
5. via Paolo VI
6. via della Lira Italiana, piazza Carmelo Bene
7. via Michele Viterbo
8. via Antonietta De Pace, ang. via mons. delle Nocche
9. piazza Mazzotta
10. viale Aldo Moro, presso mercatino delle arti
11. via dei Salesiani, ang. via San Domenico Savio
12. via Vito Mario Stampacchia
13. via Salvatore Trinchese, ang. via Braccio Martello
14. via Ada Cudazzo, ang. via Paladini
15. via Enrico Fermi, intersezione con via Monteroni
16. viale dell'Università
17. via Gaetano Salvemini
18. via Persano, ang. via Giuseppe Maggio
19. via Medaglie d'Oro
20. via Maestri del Lavoro (tr.sa via Ruggero Leoncavallo – Villa Convento)

Gestione del servizio

Il servizio viene programmato nei percorsi e negli orari per arrecare il minor disturbo possibile agli utenti; in particolare viene rivolta attenzione alla rumorosità dei mezzi e al loro grado di inquinamento per le emissioni.

Igienicità del servizio

Nell'erogazione dei Servizi a domicilio, Monteco S.p.A. forma il personale affinché non si causino eventi che contribuiscano a contaminare le aree servite.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato anche dalla percentuale minima di raccolta nel rispetto del programma come garantito da contratto nell'arco dell'anno.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e/o da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali.
- avverse condizioni climatiche

Il tempo massimo di intervento, su segnalazione da parte di un utente, per lo svuotamento di contenitori maleodoranti, è di 2 gg. lavorativi.

Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:



CITTÀ DI LECCE

- su richiesta si effettua un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di ingombranti e/o beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati sul marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità preventivamente concordati/richiesti dall'utente, entro i tempi previsti da contratto; Monteco S.p.A. si è impegnata ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 16.00, a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Negli orari non presidiati da operatore ovvero in caso di sovraccarico delle linee, sarà attiva una segreteria telefonica. È sempre più incentivato l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica, App).
- il servizio è gratuito purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi (massimo tre colli al mese dallo stesso utente) ed a meno che non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti, locali, e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso i Centri Comunali di Raccolta di raccolta ubicati viale Grassi civ. 150 (di fronte alla IP), in viale Giovanni Paolo II civ. 158, in via Francesco Marzano n. 14 (Zona Industriale) e SP4 per Novoli Km 4.

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta. Fra le opere edili che l'appaltatore si impegna a realizzare, oltre all'obbligo di realizzare/adequare il manufatto al contesto architettonico urbano, si prevede la realizzazione delle seguenti opere civili ed impianti:

- _ verde ornamentale lungo la recinzione esistente utilizzando il terreno derivante dalla bonifica del piano di posa del piazzale di deposito dei cassoni scarrabili;
- _ viabilità veicolare e pedonale di larghezza almeno 3,00 m dedicato all'utenza di accesso ai punti di carico e scarico da realizzarsi in elevazione rispetto al piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto);
- _ piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto) ed altri contenitori per lo stoccaggio di rifiuti prevalentemente di tipo non pericoloso;
- _ tettoia e pavimentazione in cemento per il posizionamento al coperto dalle intemperie dei contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi diversi dai RAEE;
- _ posizionamento del prefabbricato uso ufficio e allacciamento alle reti tecnologiche (elettricità, telefono, ecc..) ed igienico sanitarie (idrico, fognarie);
- _ impianto di trattamento acque meteoriche e di prevenzione incendi stante la previsione di quantitativi di rifiuti in deposito superiori alle soglie previste per legge;
- _ impianto di illuminazione esterna;
- _ segnaletica stradale orizzontale e verticale e cartellonisti recante le norme di accesso al sito.

ORARI CENTRI COMUNALE DI RACCOLTA

Apertura al Pubblico CCR di viale Grassi, n. 150:

lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 07:00 alle 13:00;
mercoledì e sabato dalle 15:00 alle 19:00;
domenica dalle 07:00 alle 13:00.

Apertura al Pubblico CCR di viale Giovanni Paolo II, n. 158:

lunedì e venerdì dalle 13:00 alle 19:00;
martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 07:00 alle 13:00;
domenica dalle 07:00 alle 13:00.

Apertura al Pubblico CCR di via Francesco Marzano, n. 14 (Z. I.):

lunedì, martedì, giovedì e sabato dalle 13:00 alle 19:00;



CITTÀ DI LECCE

mercoledì e venerdì dalle 07:00 alle 13:00.

Apertura al Pubblico CCR di SP4 per Novoli, Km 4 (solo rifiuti NON pericolosi):

lunedì e sabato dalle 07:00 alle 13:00;

martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 13:00 alle 19:00.

Chiusi nei giorni festivi.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani come da D.lgs 116/2020 e successive delibere comunali, conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta:

- _ imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- _ imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- _ imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- _ imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- _ imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- _ imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- _ contenitori T e/o FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11*)
- _ rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- _ rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- _ frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- _ abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- _ solventi (codice CER 20 01 13*)
- _ acidi (codice CER 20 01 14*)
- _ sostanze alcaline (codice CER 20 01 15*)
- _ prodotti fotochimici (20 01 17*)
- _ pesticidi (CER 20 01 19*)
- _ tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- _ rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
- _ oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- _ oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
- _ vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
- _ detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29*)
- _ detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
- _ farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
- _ batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*) (2)
- _ rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37* e 20 01 38)
- _ rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- _ rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- _ sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
- _ ingombranti (codice CER 20 03 07)
- _ rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02 e 17 09 03 (codice CER 17 09 04)



CITTÀ DI LECCE

| Città di LECCE Assessorato alle Politiche Ambientali | | monteco | | Città di LECCE Assessorato alle Politiche Ambientali | | monteco | |
|--|--|---------------|--|---|--|---------------|--|
| ORARI DI APERTURA CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA GIOVANNI PAOLO II, CIV. 158 | | | | ORARI DI APERTURA CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA VIALE GRASSI, CIV. 150 | | | |
| Giorno | | Orario | | Giorno | | Orario | |
| Lunedì e Venerdì | | 13:00 - 19:00 | | Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì | | 7:00 - 13:00 | |
| Martedì, Mercoledì, Giovedì e Sabato | | 07:00 - 13:00 | | Mercoledì e Sabato | | 15:00 - 19:00 | |
| Domenica | | 07:00 - 13:00 | | Domenica | | 7:00 - 13:00 | |
| Chiusura nei giorni di festività. | | | | Chiusura nei giorni di festività. | | | |
| LE UTENZE POSSONO CONFERIRE: | | | | LE UTENZE POSSONO CONFERIRE: | | | |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|
| Carta e imballaggi in cartone | Frazione Organica | Prodotti tessili | Carta e imballaggi in cartone | Frazione Organica | Prodotti tessili |
| Imballaggi in plastica | Vetro | Plastica e gomma | Imballaggi in plastica | Vetro | Plastica e gomma |
| Metallo e materiali ferrosi | Fornaci e T e/o F | Legno | Metallo e materiali ferrosi | Fornaci e T e/o F | Legno |
| Pile e accumulatori | Indumenti usati | Cartucce stampante e toner | Pile e accumulatori | Indumenti usati | Cartucce stampante e toner |
| Inerti (piccole quantità) | Lampade a tubi catodici | Rifiuti elettrici ed elettronici | Inerti (piccole quantità) | Lampade a tubi catodici | Rifiuti elettrici ed elettronici |
| Rifiuti biodegradabili | Stati di polvere e saggole | Ingombranti e beni durevoli | Rifiuti biodegradabili | Stati di polvere e saggole | Ingombranti e beni durevoli |
| oli e grassi vegetali | oli e grassi vegetali | Rifiuti plastici (non imballaggi) | oli e grassi minerali, fidi olio | oli e grassi vegetali | Rifiuti plastici (non imballaggi) |
| Imballaggi contaminati con sosti. per. | Imballaggi in materiali composti | Pneumatici | Imballaggi contaminati con sosti. per. | Imballaggi in materiali composti | Pneumatici |
| Terra e rocce | Altri rifiuti non biodegradabili | Verici e inchiostri | Terra e rocce | Altri rifiuti non biodegradabili | Verici e inchiostri |
| Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini | Sostanze alcaline e pesticidi | Gas in ciot. a pressione | Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini | Sostanze alcaline e pesticidi | Gas in ciot. a pressione |
| Adesivi e resine | Miscugli di cemento, mattoni, ecc. | Rifiuti assimilati agli urbani | Adesivi e resine | Miscugli di cemento, mattoni, ecc. | Rifiuti assimilati agli urbani |

LE UTENZE NON DOMESTICHE NON POSSONO CONFERIRE:
 Toner - Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini - Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, ecc.
 Gas in contenitori a pressione - Rifiuti prodotti da attività di demolizione e costruzione - Pneumatici

I RIFIUTI SARANNO ACCETTATI SOLO SE CORRETTAMENTE DIFFERENZIATI
 Gli altri Centri Comunali di Raccolta sono ubicati in viale Grassi, SP4 per Novoli e in via F. Marzano (Z. I.).
 Apertura al Pubblico CCR di viale Grassi, n. 150:
 lun, mart, giov, e ven, dalle 07:00 alle 13:00, merc, e sab, dalle 15:00 alle 19:00, dom, dalle 07:00 alle 13:00.
 Apertura al Pubblico CCR di SP4 per Novoli, Km 4:
 lun, e sab, dalle 07:00 alle 13:00, mart, merc, giov, e ven, dalle 13:00 alle 19:00.
 Apertura al Pubblico CCR di via Francesco Marzano, n. 14 (Z. I.):
 lun, mart, giov, e sab, dalle 13:00 alle 19:00, merc, e ven, dalle 07:00 alle 13:00.
 Chiusi nei giorni festivi.

Decreto di Città Comunale di Raccolta e conferimento a terzi - CONTABILIZZATI TARI del Comune di LECCE - Documento presentatore del documento di identificazione in corso di validità - **TESSERA SANITARIA** che garantisce il corretto conferimento e gestione dei rifiuti.

| Città di LECCE Assessorato alle Politiche Ambientali | | monteco | | Città di LECCE Assessorato alle Politiche Ambientali | | monteco | |
|--|--|---------------|--|---|--|---------------|--|
| ORARI DI APERTURA CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA VIA F. MARZANO, CIV. 14 | | | | ORARI DI APERTURA CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA SP4 PER NOVOLI, KM 4 | | | |
| Giorno | | Orario | | Giorno | | Orario | |
| Lunedì, Martedì, Giovedì e Sabato | | 13:00 - 19:00 | | Lunedì e Sabato | | 07:00 - 13:00 | |
| Mercoledì e Venerdì | | 7:00 - 13:00 | | Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì | | 13:00 - 19:00 | |
| Chiusura nei giorni di festività. | | | | Chiusura nei giorni di festività. | | | |
| LE UTENZE POSSONO CONFERIRE: | | | | LE UTENZE POSSONO CONFERIRE SOLO SE NON PERICOLOSI: | | | |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|
| Carta e imballaggi in cartone | Frazione Organica | Prodotti tessili | Carta e imballaggi in cartone | Frazione Organica | Prodotti tessili |
| Imballaggi in plastica | Vetro | Plastica e gomma | Imballaggi in plastica | Vetro | Plastica e gomma |
| Metallo e materiali ferrosi | Fornaci e T e/o F | Legno | Metallo e materiali ferrosi | Fornaci e T e/o F | Legno |
| Pile e accumulatori | Indumenti usati | Cartucce stampante e toner | Pile e accumulatori | Indumenti usati | Cartucce stampante e toner |
| Inerti (piccole quantità) | Lampade a tubi catodici | Rifiuti elettrici ed elettronici | Inerti (piccole quantità) | Lampade a tubi catodici | Rifiuti elettrici ed elettronici |
| Rifiuti biodegradabili | Stati di polvere e saggole | Ingombranti e beni durevoli | Rifiuti biodegradabili | Stati di polvere e saggole | Ingombranti e beni durevoli |
| oli e grassi vegetali | oli e grassi vegetali | Rifiuti plastici (non imballaggi) | oli e grassi minerali, fidi olio | oli e grassi vegetali | Rifiuti plastici (non imballaggi) |
| Imballaggi contaminati con sosti. per. | Imballaggi in materiali composti | Pneumatici | Imballaggi contaminati con sosti. per. | Imballaggi in materiali composti | Pneumatici |
| Terra e rocce | Altri rifiuti non biodegradabili | Verici e inchiostri | Terra e rocce | Altri rifiuti non biodegradabili | Verici e inchiostri |
| Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini | Sostanze alcaline e pesticidi | Gas in ciot. a pressione | Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini | Sostanze alcaline e pesticidi | Gas in ciot. a pressione |
| Adesivi e resine | Miscugli di cemento, mattoni, ecc. | Rifiuti assimilati agli urbani | Adesivi e resine | Miscugli di cemento, mattoni, ecc. | Rifiuti assimilati agli urbani |

LE UTENZE NON DOMESTICHE NON POSSONO CONFERIRE:
 Toner - Rifiuti prodotti dalla pulizia dei camini - Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, ecc.
 Gas in contenitori a pressione - Rifiuti prodotti da attività di demolizione e costruzione - Pneumatici

I RIFIUTI SARANNO ACCETTATI SOLO SE CORRETTAMENTE DIFFERENZIATI
 Gli altri Centri Comunali di Raccolta sono ubicati in viale Grassi, SP4 per Novoli, Km 4:
 Apertura al Pubblico CCR di viale Grassi, n. 150:
 lun, mart, giov, e ven, dalle 07:00 alle 13:00, merc, e sab, dalle 15:00 alle 19:00, dom, dalle 07:00 alle 13:00.
 Apertura al Pubblico CCR di SP4 per Novoli, Km 4:
 lun, e sab, dalle 07:00 alle 13:00, mart, merc, giov, e ven, dalle 13:00 alle 19:00.
 Apertura al Pubblico CCR di via Francesco Marzano, n. 14 (Z. I.):
 lun, mart, giov, e sab, dalle 13:00 alle 19:00, merc, e ven, dalle 07:00 alle 13:00.
 Chiusi nei giorni festivi.

Decreto di Città Comunale di Raccolta e conferimento a terzi - CONTABILIZZATI TARI del Comune di LECCE - Documento presentatore del documento di identificazione in corso di validità - **TESSERA SANITARIA** che garantisce il corretto conferimento e gestione dei rifiuti.

Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

L'Azienda assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc.) mediante contenitori ubicati sul territorio e mediante il conferimento nei Centri Comunali di Raccolta.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

L'Azienda comunica periodicamente i valori raggiunti di materiale riciclato, esprimendo con certificati di analisi le condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Raccolta dati

L'Azienda provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei diversi materiali raccolti in modo differenziato e provvede mensilmente a comunicarne ai Clienti i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi e le modalità con cui si è svolto il servizio.

Garanzia del riciclo

L'Azienda consegna il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo, con le quali si hanno regolari contratti, per questo è in grado di dimostrare in ogni momento la destinazione ed il corretto riciclo; provvede inoltre a periodica relazione attestante destinazione e garanzia.



Modalità del servizio pulizia suolo

Spazzamento stradale

Lo spazzamento meccanizzato e manuale viene svolto secondo gli specifici programmi definiti dal progetto di esecuzione dei servizi, come siglato nel contratto.

L'Azienda provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali mediante spazzamento manuale e meccanizzato. Le aree interessate dallo spazzamento meccanizzato/manuale e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento.

Sono oggetto del servizio di spazzamento manuale e meccanizzato e di sgombero, i rifiuti solidi urbani e assimilati agli urbani giacenti su:

- strade
- piazze
- portici
- marciapiedi
- cunette
- banchine
- franchi stradali
- piste ciclabili
- vialetti
- aiuole, comprese quelle spartitraffico
- alberature stradali
- parchi pubblici
- aree a verde
- fontane pubbliche e caditoie pluviali
- monumenti
- viali e piazzali interni uffici pubblici: scuole, uffici giudiziari, ecc.

È inoltre previsto un livello di servizio minimo in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazione ed eventi culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare eccezionale;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Link dove è possibile visualizzare i calendari:

<http://lecce.montecoS.p.A..it/it/comune>

Cestini portarifiuti

Vengono svuotati sul suolo pubblico i contenitori (cestini, cestoni) destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti contestualmente allo spazzamento.

Lavaggio strade e marciapiedi

L'Azienda effettua periodico lavaggio delle strade e dei marciapiedi. Le zone di intervento e le relative frequenze sono riportate in specifico allegato.



CITTÀ DI LECCE

Siringhe abbandonate

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate. Organizza squadre di spazzamento manuale appositamente attrezzate, che operano secondo programmi prefissati e con frequenza giornaliera e/o su chiamata in zone in cui è richiesto l'intervento (il tempo di risposta è giornaliero).

Completezza e accessibilità all'informazione

Informazione all'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'Azienda definisce, in sintonia con il Cliente, gli strumenti da utilizzare.

L'Azienda individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi e contrattuali e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, l'Azienda:

- informa il Cliente sulle quantità raccolte;
- informa gli Utenti/Clienti sulle procedure nonché sulle eventuali agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- informa il Cliente circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

L'Azienda assicura all'Utente/Cliente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati.

Comunica con l'Utente mediante gli strumenti di informazione specificatamente indicati e fa sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

Periodicamente effettua interviste campionarie per verificare se l'utenza è al corrente delle principali informazioni divulgate.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico.

I valori garantiti sono i seguenti:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni

Per la verifica dei tempi, fanno fede le date del protocollo aziendale.

Monteco S.p.A. si è impegnata inoltre ad istituire un apposito numero verde 800.80.10.20, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00, a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Negli orari non presidiati da operatore ovvero in caso di sovraccarico delle linee, sarà attiva una segreteria telefonica. È sempre più incentivato l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica, social network, App).

Semplificazioni delle procedure

L'Azienda propone all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo della richiesta di prestazione. Sempre per tale finalità, l'Azienda prende in esame richieste telefoniche da parte degli utenti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse dagli utenti stessi. Inoltre, ha strutturato un sito web dove l'utente può avere accesso a diverse informazioni e può interagire in maniera diretta con l'Azienda.

Livello minimo dei servizi

Nel progetto esecutivo sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'Azienda dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. L'Azienda è comunque tenuta a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. L'Azienda, sulla scorta delle convenzioni sottoscritte fra Ente Locale e gestore, si impegna comunque a garantire all'utenza livelli di servizio più elevati rispetto a quelli minimi. Effettua indagini a campione al fine di valutare il livello di consenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.



Criteri di gestione

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni qualitative e quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi livelli di variazione e di valore limite. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta: copertura del servizio, numero di contenitori, mezzi e volumi di compattazione, sistemi di rilevazione, personale specializzato, addetti e organizzazione, impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore.

L'Azienda deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni – ove previsto da contratto;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

Crisi impiantistica

Nel caso di un eventuale crisi impiantistica l'Azienda è a disposizione di chi detiene il potere di controllo sull'attività del gestore e, fatte salve le opportune valutazioni tecnico-economiche, seguirà tutte indicazioni e le disposizioni atte a superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

Servizio informazioni

L'Azienda assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali.

Il servizio è integrato con portale web disponibile all'indirizzo lecce.montecospa.it dove si può accedere a tutte le informazioni sui servizi erogati, inoltre è stata implementata l'App di Monteco.

Questa App, fornisce informazioni utili per una corretta implementazione del servizio di raccolta differenziata porta a porta e agevola nell'utilizzo dei servizi di igiene urbana erogati.

Accesso agli sportelli

Lo sportello del gestore è localizzato presso il Front Office allestito in via Diaz n. 34.

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30, mercoledì pomeriggio dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Chiuso nei giorni festivi.

Per le Utenze NON Domestiche e per la consegna dei carrellati condominiali il servizio avviene per appuntamento tramite e-mail da inviare a montecolecce@montecospa.it.

Reclami

L'Azienda assicura il trattamento dei reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

Ulteriori impegni dell'Azienda

L'Azienda fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli impatti negativi per l'ambiente. Fornisce periodicamente agli Enti competenti i dati relativi ai quantitativi di rifiuti raccolti.



CITTÀ DI LECCE

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Considerazioni generali

Monteco gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Monteco è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

Monteco ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%.

In relazione alle attività erogate, Monteco ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:



CITTÀ DI LECCE

| A | B | C | D |
|--|--|---|---|
| Non rispetto delle frequenze di raccolta per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio | N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore su mMPCS.03 rapporto giornaliero del CD, o da altri canali di comunicazione attivi | % di non rispetto della quantità di raccolta da cassonetti | Rispetto dei tempi di intervento |

Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.

I SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI LECCE

| FRAZIONI / ATTIVITÀ | UTENZE DOMESTICHE | UTENZE NON DOMESTICHE | Indicatori |
|------------------------------|--|---|------------|
| | Frequenze Interventi | Frequenze Interventi | |
| Organico | 3 su 7 raccolta domiciliare (in tutta la città) - | 7 su 7 (in tutta la città) - 3 su 7 (nelle Marine e Case Sparse) e 6 su 7 in luglio e agosto (nelle Marine e Case Sparse) | A - B |
| Secco residuo | 3 su 7 raccolta domiciliare (nel Centro Storico) - 2 su 7 raccolta domiciliare (nel Centro Urbano) | 3 su 7 (nel Centro Storico) - 2 su 7 (Centro Urbano) - 3 su 7 (nelle Marine e Case Sparse) e 6 su 7 in luglio e agosto (nelle Marine e Case Sparse) | A - B |
| Carta | 1 su 7 raccolta domiciliare (in tutta la città) | 2 su 7 (nel Centro Storico) - 1 su 7 (nel Centro Urbano, nelle Marine e Case Sparse) | A - B |
| Plastica | 2 su 7 raccolta domiciliare (nel Centro Storico) - 1 su 7 raccolta domiciliare (nel Centro Urbano) | 2 su 7 (nel Centro Storico) - 1 su 7 (nel Centro Urbano, nelle Marine e Case Sparse) | A - B |
| Vetro + Metalli | 1 su 7 raccolta domiciliare (nel Centro Storico) - | 2 su 7 (in tutta la città) - 1 su 7 (nelle Marine e Case Sparse) | A - B |
| Imballaggi in Cartone | - | 6 su 7 | A |
| Sfalci Verdi | su chiamata 13 interventi all'anno (in tutta la città) - su chiamata 16 interventi all'anno (nelle Marine e Case Sparse) | - | A |



CITTÀ DI LECCE

| | | | |
|--|--|---|-------|
| | tramite conferimento diretto c/o CCR | | |
| R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi) | 1/7 | | A - B |
| Raccolta Olii vegetali esausti | conferimento diretto c/o CCR | su chiamata e con conferimento diretto c/o CCR | A - B |
| Tessili | interventi settimanali della squadra addetta al servizio | | A |
| Beni durevoli ed Ingombranti | interventi quotidiani feriali della squadra addetta al servizio | | A - C |
| Rifiuti da Esumazione/ Estumulazione | 200 esumazioni/estumulazioni all'anno | | A |
| Interventi di Deblattazione | opzionale in caso di affidamento: Centro abitato: n. 22 interventi annui; Scuole, edifici pubblici: n. 3 interventi annui; Rete fognaria: n. 6 interventi annui | | A |
| Interventi di Derattizzazione | opzionale in caso di affidamento: Centro abitato: n. 22 interventi annui; Scuole, edifici pubblici: n. 3 interventi annui; Rete fognaria: n. 6 interventi annui | | A |
| Disinfezione e Disinfestazione | opzionale in caso di affidamento: Centro abitato: n. 22 interventi annui; Scuole, edifici pubblici: n. 3 interventi annui; Rete fognaria: n. 6 interventi annui | | A |
| Interventi di Recupero Rifiuti abbandonati | 12 interventi all'anno | | A |
| Pulizia Caditoie | n.° 2 interventi nel periodo invernale e n.° 2 interventi periodo primaverile | | A |
| Diserbo | 2 interventi annui di diserbo meccanico 1 interventi annui di diserbo stradale | | A |
| Lavaggio stradale | Centro Storico e mercati: Settembre- Giugno 1 su 7 Luglio - Agosto: 7 su 7 | | A |
| Lavaggio Superfici di particolare pregio | 1 su 15 (ottobre-aprile) e 1 su 7 (maggio-settembre) | | A |
| Spazzamento manuale e meccanizzato (comprende Raccolta Siringhe, carogne animali) | Frequenze differenziate per zone e riportate in specifico allegato | | A - D |
| Pulizia aree mercatali | 1 su 7 per i mercati settimanali, 2 su 7 per mercati bisettimanali, 7 su 7 per i mercati giornalieri, 1 su 30 per mercati mensili | | A |
| Lavaggio contenitori | <u>Cassonetto Frazioni Secche</u> : 1 su 15 luglio-agosto e 1 su 30 da settembre a giugno <u>Cassonetto Frazione Organica</u> : 1 su 7 luglio-agosto e 1 su 30 da settembre a giugno <u>Cestini Gettacarte</u> : 2 annui | | A |
| Realizzazione e Gestione Centri Comunali di Raccolta e/o Isole ecologiche interrate | n.° 4 Centro di Raccolta Comunale n.° 20 Contenitori Interrati | | C |



CITTÀ DI LECCE

| | | |
|---|---|-------|
| Tempo impiegato per la sostituzione del contenitore - svuotamento cestini gettacarte | minimo 1 su 7, frequenza contestuale a quella di spazzamento manuale a seconda della zona di riferimento | B |
| Richiesta contenitori o spostamento contenitori già presenti | 7 giorni lavorativi | B - D |
| Tempi di riparazione/sostituzione contenitore nel caso in cui non sia pregiudicato il conferimento | 5 giorni lavorativi | B - D |
| Compostaggio Domestico | Consegna composter alle utenze residenti e/o insistenti nelle Marine e Case Sparse e a chi, avendo un giardino di almeno 20 mq, ne fa richiesta . | C |