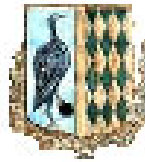




sede legale: piazza Pirandello,1 92100 Agrigento
tel. 0922 441956 - fax 0922 591705

uffici: piazza Trinacria zona industriale 92021 Aragona
email gesaag2@virgilio.it



Comune di Grotte

La carta dei sevizi

1.GENERALITA'

La presente carta dei servizi si prefigge l'obiettivo di essere il mezzo prioritario di comunicazione tra l'azienda ed i cittadini.

I nostri impegni non possono però pienamente tradursi in risultati concreti senza la preziosa collaborazione di tutti i cittadini. E' per questo motivo che la presente carta dei servizi riporta anche una richiesta generale che l'azienda fa a tutta la cittadinanza, dalla quale discendono le richieste specifiche per ciascun servizio.

2.LA NOSTRA RICHIESTA

A fronte di tutti gli impegni assunti dall'azienda, un sola richiesta:

aiutateci a svolgere il nostro lavoro.

I nostri impegni non possono produrre risultati duraturi senza il vostro contributo. Vi chiediamo perciò di aiutarci a mantenere la città pulita e a salvaguardare l'ambiente, in particolare:
rispettando le norme comportamentali previste per ciascun servizio;
partecipando alle iniziative di raccolta differenziata;
fornendoci qualsiasi suggerimento per il miglioramento delle nostre prestazioni.

3.I RAPPORTI CON L'UTENZA

3.a - Comportamento del personale

Tutto il nostro personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Le regole e gli standard di comportamento sono definiti da apposite Istruzioni che tutti i dipendenti ricevono e sono tenuti a rispettare.

3.b - Le comunicazioni dell'utenza

Tutti gli utenti potranno comunicare con noi attraverso il **numero verde** (in attesa di attivazione) per:
segnalare anomalie o disfunzioni nell'esecuzione dei servizi;
sporgere eventuali reclami.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 con segreteria telefonica.

4.QUALI SERVIZI SVOLGIAMO

Servizio di raccolta frazione residuale (RSU)

Viene espletato dal lunedì al sabato e garantisce lo svuotamento giornaliero di tutti i cassonetti di colore grigio dislocati sul territorio comunale, nonché la raccolta manuale dei rifiuti conferiti nel centro storico.

Tale servizio prevede la seguente dotazione di mezzi, personale e attrezzatura:

- n° 14 cassonetti da 1.700 lt
- n. 70 cassonetti da 1100 lt
- n.1 autocompattatore da 16/18 mc
- n.1 gasolone con vasca ribaltabile
- n.1 autista
- n.1 motocarrista
- n.2 operatori ecologici

I rifiuti urbani non differenziati devono essere conferiti all'interno dei cassonetti di colore grigio, nella fascia oraria compresa tra le ore 18.00 e le ore 06.00 di ogni giorno, escluso il sabato, avendo cura di utilizzare sacchetti idonei.

Servizio di raccolta differenziata - Frazione residua multimateriale

Viene espletato dal lunedì al sabato, dalle ore 06.00 alle ore 07.30; esso garantisce lo svuotamento giornaliero di tutti i cassonetti di colore blu dislocati sul territorio comunale e prevede la seguente dotazione di mezzi, personale e attrezzatura:

- n° 6 cassonetti da 1.700 lt
- n. 30 cassonetti da 1100 lt
- n.1 autocompattatore da 16/18 mc.
- n.1 autista
- n.2 operatori ecologici

I rifiuti differenziati devono essere conferiti all'interno dei cassonetti di colore blu, nella fascia oraria compresa tra le ore 18.00 e le ore 06.00 di ogni giorno, escluso il sabato, avendo cura di utilizzare sacchetti idonei.

Raccolta cartoni " porta a porta"

Il servizio prevede la raccolta "porta a porta" dei cartoni da imballaggio, presso i maggiori produttori delle Città; in particolare presso supermercati, centri commerciali, mobilifici, negozi, ecc.

Gli utenti non censiti, che pertanto non usufruiscono del servizio, sono invitati a lasciare un messaggio presso la segreteria telefonica del n° 0922 441690.

Il servizio viene espletato ogni mercoledì dalle ore 06.00 alle ore 08.00

I cartoni, ripuliti da ogni altra tipologia di rifiuto (Plastica, polistirolo, carta, ecc.) vanno ripiegati ed accatastati all'interno di apposite ceste all'ingresso degli esercizi commerciali o in altro luogo purchè di facile accesso.

Servizio di Lavaggio cassonetti per Rifiuti Urbani non differenziati

Tale servizio prevede il lavaggio quindicinale, generalmente eseguito nella giornata di martedì, di tutti i cassonetti grigi dislocati sul territorio comunale, mediante l'impiego dei mezzi e del personale di seguito elencato:

- n° 1 Lavacassonetti
- n° 1 Autista
- n° 1 operatore ecologico

Nel periodo estivo (Giugno-Settembre) il servizio di lavaggio verrà garantito settimanalmente.

Servizio di Lavaggio cassonetti per la Raccolta differenziata

Tale servizio prevede il lavaggio quindicinale, generalmente eseguito nella giornata di Venerdì, di tutti i cassonetti blu dislocati sul territorio comunale, mediante l'impiego dei mezzi e del personale di seguito elencato:

- n° 1 Lavacassonetti
- n° 1 Autista
- n° 1 operatore ecologico

Nel periodo estivo (Giugno-Settembre) il servizio di lavaggio verrà garantito settimanalmente.

Raccolta differenziata ingombranti

Tale servizio viene svolto ogni martedì per le vie del paese e presso l'isola ecologica con l'impiego di:

- n° 1 autocarro cassonato con gru da ql. 45;
- n° 1 Autista
- n° 1 operatore ecologico

Raccolta differenziata RUP

Con cadenza mensile viene effettuato un prelievo dei Farmaci e delle pile esauste conferite dagli utenti nei contenitori da 120 lt di colore bianco e giallo dislocati nel territorio comunale.

Per l'esecuzione di tale servizio verranno impiegati:

- n° 1 Fiat Daily;
- n° 1 Autista
- n° 12 cassonetti da lt. 130.

Pulizia aree mercatali

Nella giornata di Giovedì, nell'orario compreso tra le ore 14.00 e le ore 17.00, viene svolto il servizio di pulizia dell'area su cui si svolge il mercatino settimanale, mediante l'impiego dei mezzi e del personale di seguito elencati:

- n. 1 autocompattatore da mc. 23
- n. 1 Spazzatrice
- n. 2 Autisti
- n. 3 Netturbini

Spazzamento meccanizzato

Tale servizio viene effettuato ogni Giovedì dalle 13.00 alle 19.00 nella zona del mercato, e quindicinalmente il mercoledì dalle 06.00 alle 12.00 mediante l'impiego di una spazzatrice da 6 mc con autista ed operaio.

Spazzamento manuale

Lo spazzamento manuale viene effettuato, tutti i giorni feriali, da 2 operatori ecologici in servizio diurno dalle ore 06.00 alle ore 12.00 i quali garantiscono lo spazzamento delle vie principali del centro e lo svuotamento dei cestini gettacarte dislocati nelle vie urbane.