



# CITTA' DI TERRACINA

PROVINCIA DI LATINA

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. delib. 174

OGGETTO: Gestione servizio di igiene urbana  
Approvazione contratto di servizio

data - 4 APR. 2011

L'anno duemilaundici, il giorno QUATTRO del mese di APRILE alle ore 13,00 e seguenti, nella sede Comunale, in seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale, alla presenza degli Assessori:

|                     |          |   |         |   |
|---------------------|----------|---|---------|---|
| LAURETTI FRANCESCA  | PRESENTE |   | ASSENTE | X |
| AMURO GIUSEPPE      | PRESENTE | X | ASSENTE |   |
| FERRARI FRANCO      | PRESENTE |   | ASSENTE | X |
| D'AMICO GIANNI      | PRESENTE | X | ASSENTE |   |
| MARAGONI LORETO     | PRESENTE | X | ASSENTE |   |
| MASCI GIOVANNI      | PRESENTE |   | ASSENTE | X |
| PECCHIA LUCIANO     | PRESENTE |   | ASSENTE | X |
| ZICCHIERI FRANCESCO | PRESENTE | X | ASSENTE |   |

Partecipa alla seduta il sottoscritto Segretario Comunale, Dott. Luigi Pilone

Assume la presidenza il Sindaco Stefano Nardi, il quale, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta per la trattazione degli argomenti proposti.

### PARERI PREVISTI DALL'ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18 AGOSTO 2000, N. 267

#### PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in argomento

Terracina, 30.03.2011

IL DIRIGENTE  
Dott. Ing. Vincenzo FUSCO

#### PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione in argomento

Terracina, 31.03.2011

IL DIRIGENTE  
Dott.ssa Ada NASTI

**L'ASSESSORE ALL'AMBIENTE SOTTOPONE AD APPROVAZIONE LA SEGUENTE PROPOSTA  
DI DELIBERAZIONE**

**LA GIUNTA COMUNALE**

PREMESSO CHE con Deliberazione di C.C. n. 155-XIX del 22.12.2010 è stato approvato il regolamento per l'istituzione della Tariffa Integrata Ambientale (T.I.A.);

DATO ATTO in suddetta deliberazione è stato demandato alla Giunta Comunale l'approvazione del contratto tra il Comune di Terracina e la Terracina Ambiente S.p.A.;

VISTO lo schema di contratto di servizio con allegata la carta dei servizi;

VISTO il D.Lgs. 12 Aprile 2006 n° 163 e s.m.i.;

VISTO il D.Lgs. 18 Agosto 2000 n° 267 e s.m.i.;

VISTO il vigente Statuto;

VISTI i pareri in ordine alla regolarità tecnica e contabile della proposta di deliberazione resi rispettivamente dai Responsabili dei Servizi interessati;

Con voto unanime

**DELIBERA**

- 1) di approvare lo schema di contratto di servizio inerente alla disciplina della gestione della TIA e prevedente l'istituzione di appositi strumenti di controllo in merito al livello del servizio erogato, suscettibili di risentire della percezione dell'utenza, nonché la definizione di idonee procedure di comunicazione con i cittadini finalizzate al miglioramento della qualità e della trasparenza nell'erogazione dei servizi e la determinazione dei criteri per l'applicazione di eventuali sanzioni in caso di inadempienza parziale o totale.

Indi

**LA GIUNTA**

Con voto unanime e separato

**DELIBERA**

di dichiarare come dichiara , per ogni effetto, il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, quarto comma del Decreto Legislativo 18 Agosto 2000 n. 267.

## CONTRATTO DI SERVIZIO

### tra il Comune di Terracina e la Terracina Ambiente S.p.a per la gestione del servizio di igiene urbana

Tra il Comune di Terracina, rappresentato da....., nato a..... il....., il quale interviene nel presente atto in rappresentanza del Comune di Terracina in qualità di .....

e  
la Terracina Ambiente S.p.A. con sede in Terracina,....., C.F.....  
rappresentata da..... nato a..... il..... in qualità di .....

#### Premesso

Che in data 16 novembre 2007 è stata stipulata tra il Comune di Terracina e la Soc. Terracina Ambiente S.p.A. apposita convenzione Rep. 396/Conv. Registrata presso l'agenzia delle Entrate – Ufficio di Latina in data 06.12.2007 al N. 10186/1 serie 3^, per la gestione dei servizi di igiene urbana e complementari;

Che con deliberazione consiliare n. 155 XIX del 22.12.2010 è stato deliberato, tra l'altro:

- Di istituire la Tariffa Integrata Ambientale (T.I.A) a decorrere dal 01 gennaio 2011;
- Di approvare il Regolamento di istituzione della Tariffa Integrata Ambientale (T.I.A);

Che con deliberazione consiliare n. 156 XIX del 22.12.2010 è stato deliberato il Piano dei servizi di Igiene Urbana, il relativo Piano Economico Finanziario annualità 2011 ed il Quadro Comparativo dei Servizi;

Che l'erogazione dei servizi riguardanti la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati è svolta in regime di privativa da parte del Soggetto gestore ai sensi dell'articolo 117 del DLgs 267/2000 e del DLgs n. 152 del 3 aprile 2006, con caratteristiche di universalità ed inderogabilità ed in conformità di quanto previsto nel piano operativo annesso al Piano economico e finanziario.

Che ai sensi dell'articolo 117 del DLgs 267/2000 e s.m.i., l'affidamento comprende l'intera gestione della tariffa in tutti i suoi diversi aspetti applicativi (*rapporto con l'utenza, riscossione della tariffa, controlli e rimborsi, contenzioso, ecc.*), i cui costi restano a carico della stessa Terracina Ambiente S.p.A.

Tutto ciò premesso si stipula e conviene quanto segue:

#### Articolo 1 Oggetto

- 1) Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) Il presente contratto regola i rapporti tra il soggetto gestore del servizio di igiene urbana ed il Comune.

- 3) Il servizio affidato in gestione alla Terracina Ambiente S.P.A., il cui costo deve essere ricoperto mediante i proventi tariffari, comprende, in particolare, le seguenti attività:
- a) Organizzazione ed esecuzione dei servizi di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani prodotti dalle utenze cittadine;
  - b) Organizzazione ed esecuzione dei servizi di pulizia manuale e meccanizzata del suolo pubblico;
  - c) Organizzazione ed esecuzione dei servizi di pulizia dei mercati giornalieri e periodici;
  - d) Organizzazione ed esecuzione dei servizi complementari d'igiene ambientale (*riassetto dell'area di sedime dei contenitori stradali, diserbamento meccanico/chimico dei margini dei marciapiedi pubblici, igienizzazione dei contenitori stradali, pulizia periodica degli arenili, raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti*);
  - e) Organizzazione e gestione del centro di raccolta dei rifiuti differenziati, ingombranti, inerti, elettrici ed elettronici, prodotti e conferiti dagli Utenti domestici;
  - f) Organizzazione e gestione di eventuali attività di raccolta e trasporto di rifiuti speciali e di qualunque servizio riguardante l'igiene e la tutela ambientali affidati da Committenti pubblici;
  - g) Trasporto e conferimento in impianti autorizzati dei rifiuti solidi urbani, attrezzati per lo smaltimento finale o per il trattamento dei rifiuti stessi ai fini del loro recupero, riciclo o riutilizzo;
  - h) Organizzazione e gestione dei rapporti negoziali con i Consorzi di filiera ricadenti nel circuito CONAI, COBAT, COREVE, RAEE e simili;

Tutti gli altri servizi, nessuno escluso ed eccettuato, ricompresi nel P.E.F. approvato con deliberazione consiliare n.156 XIX del 22.12.2010 nonché i servizi residuali di cui al progetto tecnico esecutivo di dettaglio originariamente presentato dalla Soc. Aspica S.r.l. in sede di gara, non specificati nelle lettere che precedono;

- 4) Le attività del Soggetto gestore dovranno essere eseguite nel rispetto delle obbligazioni riportate nella "carta dei servizi" allegata al presente contratto.

## **Articolo 2    obblighi strumentali**

1. Per una corretta applicazione della Tariffa, la Terracina Ambiente s'impegna a presentare al Comune, entro il 30 novembre di ogni anno, il piano finanziario di cui all'articolo 8 del D.P.R. n. 158 del 27 aprile 1999, per la conseguente determinazione dei servizi di igiene urbana;

## **Articolo 3    Durata**

1. Il presente contratto decorre dal 1° gennaio 2011 e scade il 31 dicembre 2025, come già stabilito nella precedente Convenzione n. 396/2007 tra il Comune di Terracina e la Terracina Ambiente S.p.a.
2. Le Parti, con cadenza triennale potranno concordare specifiche revisioni del presente contratto al fine di consentirne l'aggiornamento alle norme sopravvenute o di adattarne i contenuti a nuove o diverse esigenze collettive.

3. In caso di mancata richiesta di aggiornamento proposta dall'una o dall'altra Parte del rapporto negoziale, la presente contratto proseguirà agli stessi patti e condizioni, sino alla sua naturale scadenza.

#### **Articolo 4 Carta dei servizi e condizioni di fornitura**

1. I rapporti tra la Terracina Ambiente e gli Utenti del servizio saranno disciplinati, oltre che dal presente atto e dal Regolamento per l'applicazione della Tariffa per la gestione dei rifiuti urbani, dai seguenti atti:
  - a) La Carta dei servizi della Terracina Ambiente allegata al presente atto, sotto la lettera A);
  - b) Le condizioni di fornitura del servizio di igiene urbana previsto nel piano operativo annesso al PEF 2011 e nelle sue successive varianti.
2. Gli atti citati sono definiti dalla Terracina Ambiente nel rispetto delle disposizioni di Legge, comprese le direttive delle Autorità preposte al controllo ed alla regolazione dei servizi di pubblica utilità, nonché in conformità a schemi che assicurino l'uniformità di trattamento all'Utenza e siano discriminati esclusivamente in funzione della tipologia del servizio fornito.
3. La Terracina Ambiente, previa autorizzazione dell'Ente, può modificare tali atti al fine di tenere conto delle dinamiche del mercato, delle trasformazioni demografiche ed urbanistiche della città, delle esigenze degli Utenti e delle mutate condizioni del servizio, purché le varianti introdotte non comportino squilibri o vessazioni nel rapporto tra la Terracina Ambiente e gli Utenti.
4. La Terracina Ambiente dovrà assicurare la massima informazione agli Utenti in merito alle condizioni contrattuali, in particolare quando esse siano state modificate per effetto degli adattamenti degli standard qualitativi del servizio dedotti nei piani economici e finanziari annualmente approvati dall'Ente locale o rivengano dall'adattamento del servizio alle dinamiche infra-annuali di gestione.

#### **Articolo 5 Divieto di cessione a terzi**

1. E' fatto divieto alla Terracina Ambiente di affidare a Terzi, o subappaltare, lo svolgimento dell'intero servizio oggetto del presente atto o parti di esso. Potranno comunque essere appaltati a terzi servizi complementari nell'importo complessivo non superiore al 15%, seguendo la normativa prevista in materia di contratti di servizi, ai sensi del decreto legislativo 16 aprile 2006, n. 163 e s.m.i.
2. Resta salva la piena facoltà della Terracina Ambiente di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di elevati livelli di efficienza ed economicità, fermo restando l'obbligo di garantire l'efficacia del servizio ed il rispetto degli standard di qualità.

#### **Articolo 6 Reclami degli utenti**

1. La Terracina Ambiente provvede a ricevere ed esaminare gli eventuali reclami dell'utenza, fornendo una risposta entro 30 giorni.

## **Articolo 7 Ruolo del Comune**

Il Comune di Terracina, attraverso le sue diverse articolazioni, garantisce alla Terracina Ambiente la sua piena collaborazione per tutto quanto concerne la regolare esecuzione dei servizi di igiene ambientale adottando, se del caso, appositi disciplinari e disponendo i necessari controlli sul loro rispetto da parte degli utenti.

## **Articolo 8 Decadenza dall'affidamento della gestione del servizio.**

1. Indipendentemente dalle altre sanzioni previste dalla presente contratto, Il Comune (la Giunta Comunale) ha il diritto di dichiarare risolto il contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 Codice Civile, per i seguenti motivi:
  - a) A causa di gravi e reiterati inadempimenti nella gestione del servizio di igiene urbana se direttamente imputabili alla Terracina Ambiente S.p.a e tali da pregiudicare in modo grave la prestazione del servizio stesso;
  - b) In caso di cessione a terzi dell'intero servizio e di parti d'esso, in violazione del divieto di cui al precedente articolo 5, 1° comma della presente contratto;
  - c) non si provveda di quanto necessario al regolare espletamento dei servizi, oppure non mantenga in servizio i materiali ed i mezzi previsti nel P.E.F. ed offerti in sede di gara, decorso il termine di giorni 15 da una specifica diffida a sanare le carenze, inoltratagli per iscritto;
  - d) venga dichiarata inadempiente, per fatti gravi o reiterati, con provvedimento definitivo dell'Autorità Giudiziaria, in sede penale, civile o amministrativa;
  - e) incorra nella sospensione, revoca, decadenza o annullamento dell'iscrizione all'albo Nazionale delle Imprese, previsto dalla vigente normativa.

La dichiarazione del Comune (Giunta Comunale) di avvalersi della clausola risolutiva, se non contestata giudizialmente o se confermata dal Giudice, esclude il diritto della S.p.A. ad indennità o risarcimenti di alcun genere, mentre il Comune potrà prendere immediatamente possesso dell'attrezzatura di pertinenza della società, utilizzandola senza corrispondere compenso alcuno, al fine di continuare il servizio in economia diretta o a mezzo terzi.

Il possesso e l'uso dei materiali e mezzi si protrarrà fino a che il Comune non sia in grado di procedere, mediante gara da indire entro 90 giorni dalla risoluzione del contratto con la S.p.A., al riaffidamento dei servizi.

In pendenza di contestazioni, la S.p.A. non potrà in nessun caso sospendere il servizio, senza il consenso espresso del Comune.

## **Articolo 9 Oneri di controllo del Comune di Terracina**

1. Spetta al Comune di Terracina di eseguire verifiche e controlli sulla regolarità delle prestazioni dedotte nel piano operativo annesso al PEF approvato dall'Ente, al fine di garantire agli Utenti la regolare erogazione dei servizi affidati alla Terracina Ambiente. In particolare il Dipartimento LL.PP. provvederà a verificare il corretto svolgimento del servizio ed a comunicare al gestore le penalità di cui all'art. 10 applicate in caso di eventuali disservizi.
2. Il Comune di Terracina è altresì tenuto a collaborare con Terracina Ambiente affinché vengano prevenuti e rimossi eventuali ostacoli al regolare andamento dei servizi

dedotti nei piani operativi annessi al PEF, disponendo sistematiche azioni preventive e repressive degli indebiti comportamenti attuati dagli Utenti in materia di conferimento di rifiuti, o di rispetto delle limitazioni della circolazione stradale necessarie a garantire la pulizia delle strade, fornendo inoltre alla Società stessa la necessaria assistenza in presenza di circostanze, indipendenti dalla volontà delle Parti, suscettibili di determinare ritardi o disfunzioni nei servizi.

3. Con cadenza semestrale la Terracina Ambiente fornirà altresì agli Uffici Tecnici dell'Ente una rendicontazione sull'andamento della gestione operativa contenente i seguenti dati:
  - a) Lo stadio di sviluppo dei servizi operativi e della relativa programmazione dedotti nel quadro dei servizi annesso al PEF, per ciascuna zona di intervento;
  - b) Le risorse umane e strumentali complessivamente utilizzate;
  - c) I quantitativi di rifiuti urbani avviati a smaltimento e/o a recupero;
  - d) Le percentuali di raccolta differenziata (*per singola frazione*) ottenute;
  - e) Mezzi utilizzati e attrezzature acquistate, in tipologia e numero.

## **Articolo 10 Penalità**

L'Ufficio Tecnico preposto del Dipartimento LL.PP. esercita la vigilanza sui servizi svolti dalla S.p.A.

In tale ambito può effettuare ispezioni nei luoghi ove viene svolto il servizio senza alcun preavviso. Il gestore è tenuto a permettere l'accesso nei luoghi di lavoro all'incaricato comunale.

Qualora si dovessero rilevare delle irregolarità le stesse verranno comunicate mediante fax al numero fornito dal gestore e/o mediante comunicazione con posta elettronica certificata ad indirizzo indicato dal gestore.

Il Gestore entro le successive 24 ore potrà fornire chiarimenti e/o giustificazioni su quanto contestato.

Sarà insindacabilmente l'Ufficio tecnico comunale a determinare, comunque, l'applicazione delle successive penalità.

Per le infrazioni saranno applicate penalità in misura variabile a secondo i seguenti casi:

1. Per ogni giorno di servizi non eseguiti o eseguiti in maniera evidentemente ridotta: 0,5% del costo annuale, desumibile dal PEF dell'anno corrente, di ciascun servizio non eseguito;
2. per una ritardata e trascurata raccolta rifiuti in tutto o in parte: da un minimo di €500,00 ad un massimo di €2.500,00 al giorno;
3. per la mancata esecuzione totale del servizio di spazzamento: da un minimo di €500,00 ad un massimo di €2.500,00 al giorno;
4. per ogni ritardata o incompleta esecuzione del servizio di spazzamento: da un minimo di € 500,00 ad un massimo di €2.000,00 al giorno;
5. per ogni inadempienza alle cautele igieniche e di decoro nell'esecuzione del servizio: : da un minimo di €500,00 ad un massimo di €1.000,00 al giorno;
6. per qualsiasi altra violazione di patti contrattuali non espressamente indicati nel presente articolo potrà essere applicata una penalità da un minimo di €250,00 ad un massimo di €500,00 al giorno;
7. per il mancato rispetto delle percentuali di raccolta differenziata: da un minimo di €250,00 ad un massimo di €1.500,00 al giorno;
8. per mancata comunicazione o risposta di richiesta di documentazione o chiarimenti sul

servizio verrà applicata una sanzione di € 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto il termine minimo fissato in giorni 5 (cinque) per l'invio della stessa.

Ogni singola decurtazione (periodo dal 1 ottobre al 30 settembre dell'anno successivo) verrà sommata e il totale determinerà "economie" sul servizio di raccolta RSU da utilizzare per la ridedeterminazione delle misure tariffarie nell'anno successivo.

### **Articolo 11 Controversie**

1. Le controversie che eventualmente insorgessero tra il Comune e la Terracina Ambiente, sono di competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, salvo quanto previsto dagli articoli 239 e segg. del DLgs 163/2006.

### **Articolo 12 Disposizioni finali**

1. Dal 1° gennaio 2011, il contratto di servizio rep. 396 del 16 novembre 2007, si intende sostituito dal presente;

### **Articolo 13 Responsabilità per danni**

1. La società sarà responsabile per i danni che dovessero essere cagionati, nell'ambito della gestione del servizio, compresi i danni al Patrimonio del Comune.

### **Articolo 14 Disciplina dei rapporti alla scadenza**

Alla scadenza del contratto, in caso di scioglimento anticipato della società, nonché in caso di risoluzione e/o decadenza del contratto si procederà come segue:

- a) gli impianti, le attrezzature e le opere realizzate con fondi pubblici o finanziate direttamente dal Comune con fondi propri, saranno riconsegnati al Comune;
- b) tutte le attrezzature e le opere di ampliamento, potenziamento e/o rinnovo realizzate con apporto finanziario della Società e che risulteranno di proprietà della stessa, potranno essere devolute al Comune su sua richiesta al prezzo di mercato, tenuto conto dello stato d'uso;
- c) il Comune potrà rilevare dalla Società, ai valori di mercato e tenuto conto dello stato d'uso, i mezzi, le attrezzature di gestione ed i materiali di scorta che rappresentino il normale fabbisogno per lo svolgimento dei servizi.

Resta inoltre inteso che in carenza di accordo sul valore di mercato, dei mezzi, materiali e attrezzature di cui sopra la controversia è demandata al tribunale ordinario di Latina-Sezione di staccata di Terracina.

Nei casi di riscatto della gestione da parte del Comune la valutazione degli impianti, dei beni e delle attrezzature sarà operata secondo le procedure disciplinate dall'art.24 del R.D. 15 ottobre 1925 n°2578 e dagli artt. 13 e 14 del D.P.R. 4 ottobre 1986 n°902.



## Articolo 15 Allegati

1. Costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto la "Carta dei Servizi" che disciplina il rapporto tra la Terracina Ambiente S.p.A. e l'Utenza.

\*A\*A\*A\*A\*A\*A\*



# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

### INDICE

|   |    |
|---|----|
| Premessa .....  | 2  |
| Articolo 1 Riferimenti normativi .....                              | 2  |
| Articolo 2 Profilo aziendale .....                                  | 3  |
| Articolo 3 Principi fondamentali.....                               | 3  |
| Articolo 4 Standard di qualità del servizio.....                    | 5  |
| Articolo 5 Standard Generali .....                                  | 5  |
| Articolo 6 Standard specifici.....                                  | 7  |
| Articolo 7 Principi di collaborazione e di tutela. ....             | 8  |
| Articolo 8 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente ..... | 9  |
| Articolo 9 Validità e diffusione della carta dei servizi .....      | 10 |

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

### **Premessa**

La Carta dei Servizi della Terracina Ambiente S.p.A. individua, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità di esercizio, e in ottemperanza alle direttive di legge, l'insieme degli standard qualitativi dei servizi resi all'Utente, al fine di tutelarne le esigenze.

Essa rappresenta l'impegno della Terracina Ambiente S.p.A. e di tutti i suoi collaboratori al miglioramento continuo dei servizi resi all'Utente.

Nella Carta dei Servizi, l'Utente trova informazioni chiare sui servizi erogati dalla Terracina Ambiente S.p.A. e sui corrispondenti standard di qualità, sui propri diritti e sulle corrispondenti modalità di tutela da adottare, e tutti gli elementi necessari per rapportarsi in modo efficace con la Terracina Ambiente S.p.A.

L'Utente ha quindi, l'opportunità di interagire in modo semplice con la Terracina Ambiente S.p.A. per esprimere indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo o renderlo più completo.

La Carta dei Servizi è, in sintesi, uno strumento per migliorare i servizi erogati all'Utente e come tale può essere considerata strumento di comunicazione con gli Utenti in relazione alle attività svolte, ai servizi erogati ed agli obiettivi della Terracina Ambiente S.p.A. e come mezzo di dialogo con la Comunità per verificare la coerenza tra aspettative e risultati ottenuti.

### **Articolo 1 Riferimenti normativi**

La Carta dei Servizi di Terracina Ambiente S.p.A. è coerente con la normativa vigente, in particolare si riferisce alla normativa di seguito indicata:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Art. 2 del D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 in materia di Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59<sup>1</sup>;
- Dlgs 3 aprile 2006 n.152 Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati;

---

<sup>1</sup> Che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

- Normativa e pianificazione Regionale applicabile.

### **Articolo 2 Profilo aziendale**

Terracina Ambiente S.p.A. è una Società per Azioni finalizzata all'espletamento di servizi di Igiene Ambientale nel Comune di Terracina; essa opera associando la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, la sensibilità ambientale, tipiche del settore pubblico, con la managerialità e la ricerca dell'efficienza attraverso la gestione ottimale dell'esercizio, tipiche dell'impresa privata. Terracina Ambiente S.p.A. svolge, tra l'altro, i seguenti servizi ambientali sul territorio del Comune di Terracina:

- Raccolta Frazione Secca residua;
- Raccolta Frazione Umida e Raccolta Frazione Verde;
- Raccolta Multi materiale (contenitori in plastica e alluminio);
- Raccolta Carta;
- Raccolta Cartone;
- Raccolta Vetro
- Raccolta Ingombranti e Inerti in Busta;
- Raccolta RUP;
- Gestione Piattaforme Ecologiche;
- Servizio Lavaggio Cassonetti;
- Pulizia Mercati e Complessi Pubblici;
- Servizi di Spazzamento e Lavaggio Strade;
- Distribuzione Kit e Sacchi;
- Pulizia Spiagge;
- Servizio di Diserbo delle zanelle Stradali (meccanico/chimico);
- Pulizia periodica delle caditoie stradali;
- Servizio di Bonifica Discariche Abusive;
- Campagna di Informazione sulla Raccolta Differenziata;
- Trasporto dei rifiuti di cui sopra, per il conferimento ai centri di raccolta/recupero autorizzati.

La Sede legale di Terracina Ambiente S.p.A. è ubicata nel Comune di Terracina in Piazza del Municipio n. 1, mentre gli uffici sono ubicati in Via Le Morelle.

### **Articolo 3 Principi fondamentali**

I Principi fondamentali sono gli indirizzi di orientamento dell'insieme dei comportamenti ai quali tutti i collaboratori della Terracina Ambiente S.p.A. devono ispirarsi per poter svolgere il proprio

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

lavoro ed ai quali occorre rifarsi nella gestione dei rapporti con tutti i soggetti con i quali Terracina Ambiente S.p.A. entra in relazione.

Con tutti Terracina Ambiente S.p.A. adotta comportamenti improntati alla massima onestà, correttezza, integrità, trasparenza ed obiettività. In particolare, la Terracina Ambiente S.p.A. ispira le proprie azioni ai seguenti criteri:

### 3.1. **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte di Terracina Ambiente S.p.A. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Terracina Ambiente S.p.A. garantisce l'erogazione dei servizi senza discriminazione alcuna e la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di servizi forniti.

### 3.2. **Imparzialità**

Terracina Ambiente S.p.A. ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### 3.3. **Continuità**

Costituisce impegno prioritario della Terracina Ambiente S.p.A. la garanzia di un servizio continuo e regolare sulla base del Piano dei Servizi approvato dal Comune di Terracina.

L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale; in tal caso la Terracina Ambiente S.p.A. adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per risolvere rapidamente le problematiche che avranno causato le disfunzioni.

### 3.4. **Partecipazione**

Terracina Ambiente S.p.A. mira ad instaurare una comunicazione costante e fattiva con l'Utente, le Amministrazioni Locali e le Autorità Pubbliche. Essa garantisce agli Utenti il diritto di ricevere tutte le informazioni che li riguardano, l'accesso alle informazioni relative alla politica ambientale aziendale e sui risultati ottenuti.

L'Utente ha il diritto di richiedere a Terracina Ambiente S.p.A. le informazioni che riguardano lo svolgimento dei servizi, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione, Terracina Ambiente S.p.A. garantisce l'identificabilità del proprio personale ed individua i responsabili delle strutture.

Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità. Terracina Ambiente S.p.A. fornisce riscontro all'Utente circa le istanze da esso formulate e acquisisce periodicamente le valutazioni dell'Utente sulla qualità del servizio reso.

### 3.5. **Efficienza ed efficacia**

Terracina Ambiente S.p.A. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati adottando le soluzioni più adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate. Essa garantisce l'erogazione dei servizi agli Utenti con la migliore organizzazione e tecnologia e con un impiego efficiente delle risorse, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente. Ai propri collaboratori Terracina Ambiente S.p.A. richiede il massimo rispetto ed uso oculato delle risorse aziendali a disposizione ed il massimo impegno nell'espletare il proprio lavoro affinché sia concreto il contributo apportato al raggiungimento degli obiettivi della Terracina Ambiente S.p.A.. Tutto il personale della Terracina Ambiente S.p.A. è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

### 3.6. Informazione e Cortesia

Terracina Ambiente S.p.A. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale di Terracina Ambiente S.p.A. è tenuto a trattare tutti gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento del proprio lavoro. Terracina Ambiente S.p.A. garantisce un accesso alle informazioni semplice, trasparente ed esaustivo. Il personale aziendale è attivato per semplificare agli Utenti, con rispetto e cortesia, l'esercizio dei loro diritti e informarli sulle modalità di conferimento dei rifiuti.

### 3.7. Tutela dell'ambiente

Terracina Ambiente S.p.A. nello svolgimento delle proprie attività ha come obiettivo principale la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica, in particolare sono oggetto di costante controllo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati, in termini di produzione di inquinanti. L'Azienda si impegna alla salvaguardia dell'ambiente e delle risorse primarie in ogni attività.

### 3.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Terracina Ambiente S.p.A. pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

### 3.9. Rispetto delle normative ed onestà

Terracina Ambiente S.p.A. nello svolgimento delle proprie attività opera secondo le migliori tecnologie e modalità operative e sempre nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla vigente legislazione.

### 3.10. Integrità e diritti della persona

Terracina Ambiente S.p.A. garantisce l'integrità fisica e morale, e la tutela della salute e della sicurezza dei suoi collaboratori, ambienti di lavoro sicuri e salubri, nonché condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale.

### 3.11. Miglioramento continuo

Terracina Ambiente S.p.A. si impegna a predisporre programmi di miglioramento per ogni tipologia di servizio erogato per la soddisfazione degli Utenti e per la tutela ambientale.

## Articolo 4 Standard di qualità del servizio

Terracina Ambiente S.p.A. considera determinanti per la qualità dei servizi erogati:

- Gli standard generali, che misurano la qualità del rapporto con l'Utente ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi Terracina Ambiente S.p.A.;
- Gli standard specifici, che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da Terracina Ambiente S.p.A.

## Articolo 5 Standard Generali

Sono a loro volta definiti come segue:

### 5.1. Accesso alle informazioni:

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

Per facilitare i rapporti tra l'Utente e la Terracina Ambiente S.p.A., presso gli Uffici della Terracina Ambiente S.p.A. / Comunicazione diretta, sono attivi vari servizi interattivi di comunicazione volti a consentire agli Utenti di richiedere ed ottenere informazioni relative ai servizi erogati; presentare reclami; segnalare disservizi e formulare osservazioni; prenotare e/o richiedere l'erogazione di servizi; porre quesiti inerenti i servizi e gli aspetti di tariffazione degli stessi.

In particolare i predetti servizi sono garantiti attraverso i seguenti strumenti:

- Casella di posta elettronica all'indirizzo: [info@terram.it](mailto:info@terram.it);
- Sito internet della Terracina Ambiente S.p.A. all'indirizzo [www.terram.it](http://www.terram.it) attraverso il quale è possibile, tra l'altro, prendere visione delle notizie più significative inerenti alla gestione ed allo sviluppo delle attività della Società;
- Accesso diretto agli uffici della Terracina Ambiente S.p.A. siti in Terracina – Via \_\_\_\_\_ dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00;
- Corrispondenza postale indirizzata a Terracina Ambiente S.p.A., via \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Terracina mediante la quale inviare richieste e reclami.
- Sportello dei servizi igiene urbana (limitato a problematiche inerenti alla gestione dei servizi di igiene urbana), il cui accesso viene effettuato tramite:
  - Numero Verde 800-\_\_\_\_\_ operativo dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 13,00;
  - Servizio Fax, al numero \_\_\_\_\_.
- Sportello della tariffa di igiene ambientale (limitato a problematiche inerenti alla gestione della Tariffa), il cui accesso viene effettuato tramite:
  - Numero Verde 800-\_\_\_\_\_ operativo dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 13,00 e, nei giorni Martedì e Giovedì, anche dalle 15,00 alle 17,00.
  - Servizio Fax al numero \_\_\_\_\_.

### 5.2. Tempi di risposta;

Alle istanze effettuate di persona o per telefono viene fornita risposta immediata ad eccezione dei casi che richiedono verifiche o ricerche documentali. Alle istanze pervenute in forma scritta il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni dalla data di ricevimento. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da Terracina Ambiente S.p.A., il termine di 15 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata. Le istanze di reclamo pervenute vengono utilizzate per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente e per porre in essere le necessarie azioni correttive.

### 5.3. Informazione/comunicazione

Terracina Ambiente S.p.A. assicura una corretta informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dalla medesima Terracina Ambiente S.p.A.

Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne di comunicazione per l'avvio o l'estensione di servizi e/o per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione dei servizi;

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

- Comunicati stampa e/o servizi televisivi e/o materiale informativo inviato agli Utenti;
- Incontri con gli Utenti o loro delegati e/o Incontri nelle scuole;
- Info-point;

Terracina Ambiente S.p.A. si impegna ad assicurare sempre la massima comprensibilità nella comunicazione con tutti gli Utenti e l'adozione di un linguaggio accessibile.

Terracina Ambiente S.p.A. effettuerà annualmente sondaggi finalizzati ad accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente.

Le informazioni in possesso di Terracina Ambiente S.p.A. sono sempre trattate nel pieno rispetto della privacy degli Utenti in conformità alla normativa vigente.

### Articolo 6 Standard specifici

L'organizzazione dei servizi è definita dal sistema operativo annesso al Piano economico e finanziario approvato dal Comune di Terracina, disponibile e consultabile da tutti gli Utenti presso il Comune di Terracina, unitamente alle sue eventuali modifiche ed integrazioni in corso d'opera. Gli standard specifici di servizio sono i seguenti:

- Continuità e regolarità di erogazione;
- Qualità dei servizi;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

#### 6.1. Continuità e regolarità di erogazione

Sul territorio del Comune di Terracina il livello di continuità e regolarità di erogazione dei servizi di igiene urbana erogati è costantemente rilevato tramite opportune procedure attuate da personale dedicato a questa attività (*assistenti addetti alla verifica presenti sul territorio*).

Il servizio viene svolto sul territorio con le modalità e le tempistiche, relative anche alla fase semestrale di start up, dettagliatamente descritte nel quadro operativo in ultimo depositato presso il Comune di Terracina in data 15/12/2010 ed allegato al Piano economico e Finanziario 2011.

#### 6.2. Centro di raccolta

Alla piattaforma di conferimento sarà consentito l'accesso giornaliero nella fascia oraria compresa tra le ore 9:00 e le ore 12:30, nonché tra le 15:00 e le 18:00 (*ad esclusione dell'intera giornata del lunedì e della domenica pomeriggio*).

In essa potranno essere accolti i seguenti rifiuti:

- Carta e cartone
- Sfalci e patate
- Frigoriferi, condizionatori
- Tv, monitor
- Computer, piccoli elettrodomestici
- Lavatrici, scaldabagni



# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

- Legno
- Materassi
- Altri ingombranti
- Metalli, rottami ferrosi
- Vetro
- Batterie da autotrazione
- Lampadine, lampade al neon, tubi fluorescenti
- Inerti, scarti edili (solo su prenotazione al 26291-800751463 - 1mc max)

Il tutto, per un quantitativo massimo/utente pari a mc. 2 complessivi.

### 6.3. Qualità dei servizi

Il livello qualitativo dell'esecuzione dei servizi erogati dalla Terracina Ambiente S.p.A. sul territorio del Comune di Terracina è costantemente controllato tramite opportune procedure, mediante personale dedicato a questa attività (*assistenti addetti alla verifica presenti sul territorio*) che rileva le non conformità attivando gli opportuni interventi correttivi in caso di disservizio.

Sulla base dei rilievi effettuati e tenendo conto delle segnalazioni e dei suggerimenti degli Utenti e delle parti interessate vengono programmate le azioni correttive finalizzate ad impedire il ripetersi del disservizio.

### 6.4. Rapidità di intervento in caso di disservizio

La rapidità di intervento correttivo in caso di disservizio è frutto dei meccanismi di comunicazione tra le strutture operative della Terracina Ambiente S.p.A. e conseguente alla verifica della continuità e regolarità di erogazione oppure dalle verifiche della qualità dei servizi di cui ai paragrafi precedenti effettuate dagli assistenti addetti alla verifica presenti sul territorio, oppure dalle segnalazioni degli stessi Utenti, in ogni caso è favorito dal collegamento telefonico tra i diversi operatori, le sedi aziendali e gli assistenti addetti alla verifica presenti sul territorio, al fine di adottare nel minor tempo possibile i provvedimenti necessari garantendo la soluzione dei disservizi entro 48 ore lavorative, salvo particolari e contingenti difficoltà tecnico/operative.

## **Articolo 7 Principi di collaborazione e di tutela.**

L'Azienda, ai fini di un ottimale svolgimento dei servizi di igiene urbana di cui alla presente carta, richiede ai cittadini-utenti alcuni semplici comportamenti di seguito riassunti:

### Servizi di raccolta differenziata rifiuti:

- Non depositare mai i sacchi delle frazioni per le quali è attivo il servizio di raccolta "porta a porta" in orari e giorni diversi da quelli stabiliti e riportati nel calendario e, soprattutto, utilizzare sempre i sacchi di colore adeguato.
- Collocare i rifiuti all'interno dei cassonetti/contenitori, nelle zone o punti dove è previsto l'impiego di tali attrezzature, in sacchi ben chiusi e chiudere il coperchio degli stessi dopo l'uso.

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

- Prenotare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e beni durevoli attraverso il numero verde telefonico prevedendo un periodo di attesa da tre a sei giorni per il prelievo. Successivamente, non appena comunicato dalla Terracina Ambiente il regolare avvio del servizio di raccolta di tali rifiuti anche attraverso apposita piattaforma di conferimento, utilizzare preferibilmente questa seconda possibilità.

### Servizi di pulizie stradali (spazzamento – lavaggio)

- Rispettare i divieti di sosta programmata.
- Non gettare alcun rifiuto per terra, ma utilizzare gli appositi cestini gettacarte, che non andranno invece utilizzati per i normali rifiuti domestici.
- Eventuali pulizie degli spazi antistanti agli esercizi commerciali, a cura dei rispettivi esercenti, dovranno essere effettuate al completo ed indipendentemente dal passaggio del pubblico servizio di pulizia (*evitando cioè il riversamento di rifiuti, cartacce e foglie ai bordi dei marciapiedi, ecc.*).

### Altri servizi

- Non ostacolare le operazioni mediante la sosta di autoveicoli dove sono apposti divieti di sosta provvisori.
- Non avvicinarsi alle zone di lavoro regolarmente transennate come prescritto dalla normativa.

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi pubblici vanno denunciate alla Terracina Ambiente S.p.A. che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà all'Utente i provvedimenti intrapresi entro i successivi 30 giorni.

## **Articolo 8 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente**

Terracina Ambiente S.p.A. effettua periodicamente indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti in merito ai servizi di igiene ambientale nel territorio mirate ad individuare le esigenze degli Utenti sugli aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- Interviste telefoniche;
- Invio di questionari;
- Incontri pubblici.

Al fine di individuare in concreto le aspettative ed i bisogni degli Utenti, nonché per rilevarne la soddisfazione rispetto ai servizi offerti e, quindi, per raccogliere dati utili per il miglioramento continuo dei servizi stessi, la Terracina Ambiente S.p.A. si impegna a recepire tutte le istanze avanzate dai Cittadini ed a sottoporle ad adeguata analisi e valutazione.

La Terracina Ambiente S.p.A. si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini e delle azioni di miglioramento conseguenti intraprese.

# TERRACINA AMBIENTE S.p.A.

## CARTA DEI SERVIZI

Triennio 2011 - 2013

---

### **Articolo 9 Validità e diffusione della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi, valida esclusivamente nel territorio del Comune di Terracina, è disponibile a tutti gli Utenti presso gli uffici della Terracina Ambiente S.p.A., presso le piattaforme ecologiche e sul sito internet della Terracina Ambiente S.p.A.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione della società.

\*^\*^\*^\*^\*^\*^\*

Il presente verbale viene così sottoscritto :

**IL PRESIDENTE**  
**Dr. Stefano Nardi**

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
**Dott. Luigi Pitone**

---

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del Messo, che copia del presente verbale è stato affisso il giorno **- 6 APR. 2011** sull'Albo Pretorio on-line del Comune (all'indirizzo [www.gazzettaamministrativa.it](http://www.gazzettaamministrativa.it)) ai sensi dell'art.32 della legge 18 giugno 2009 n.69.

Terracina, **- 6 APR. 2011**

**IL MESSO COMUNALE**

**IL MESSO COMUNALE**  
**Enrico Grossi**

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
**Dott. Luigi Pitone**

---

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_:

perché trascorsi 10 giorni dalla data di inizio pubblicazione (art. 134, comma 3, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

perché adottata con la formula della immediata eseguibilità (art. 134, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Terracina,

p. L'UFFICIO DELIBERAZIONI

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

\* PUBBLICATO