



**COMUNE DI
CATANIA**



Carta

dei Servizi

di igiene urbana

LOTTO CENTRO CATANIA

Anno 2025

Indice

SEZIONE I.

1. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. Introduzione

SEZIONE II.

1. Tutela dell'ambiente
2. Descrizione dei servizi

SEZIONE III.

1. Servizi di raccolta porta a porta
2. Servizi di raccolta stradale
3. Servizi di raccolta a chiamata

SEZIONE IV.

1. Centro Comunale di Raccolta
2. Compostaggio domestico
3. Spazzamento meccanico e manuale del suolo pubblico
4. Scerbamento e lavaggio strade

SEZIONE V.

1. Completezza e accessibilità all'informazione
2. Procedure di reclamo
3. Gestore del servizio

SEZIONE I.

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire. Regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di pubblica utilità, è una vera collaborazione tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Amministrazione Comunale che li eroga attraverso il gestore. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "Norme in materia Ambientale";
- l'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità";
- il D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i."

La Carta dei Servizi è correlata:

- ai Contratti dei servizi stipulati con le società che gestiscono i rifiuti, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- al Regolamento di igiene ambientale urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati
- al Regolamento di utilizzo del Centro Comunale di Raccolta.

La Carta dei Servizi è un documento strutturato in:

- una **parte generale di introduzione** alla Carta dei Servizi in cui sono enunciati i principi fondamentali e le tipologie dei servizi erogati;
- una **descrizione dei servizi** e le modalità di erogazione suddivisi per tipologia del servizio svolto;
- una parte dedicata alla **completezza e accessibilità all'informazione** in cui vengono descritti i canali di contatto per gli utenti.

2. Introduzione

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali quali:

Uguaglianza

il principio fondamentale per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti. L'Ente si impegna a far rispettare ai gestori dei servizi il rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti; nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica, si impegna inoltre a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti alle fasce sociali più deboli;

Parità di trattamento

deve essere garantita sia fra le diverse aree del territorio, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

Obiettività, giustizia ed imparzialità

con la quale tutti gli utenti devono essere trattati.

Continuità e regolarità con cui i servizi devono essere erogati

i servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposti alla normativa vigente. Essi pertanto non potranno essere sospesi salvo casi comprovati di forza maggiore. Il Comune di Catania si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare.

Partecipazione del cittadino

deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la collaborazione tra utenza e gestore.

Efficacia ed efficienza

dei servizi erogati con lo sviluppo e l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali. Il Comune di Catania si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi, si avvale di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consenta in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

Finalità della carta dei servizi

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune di Catania, è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal Comune e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani, per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), che sono disciplinati nel contratto di servizio affidato dal Comune di Catania e si riferisce alla gestione dei rifiuti ed alla attività di pulizia del territorio.

La Carta, nello specifico, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al

fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta l'utente trova, altresì, informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi offerti, sui propri diritti e sulle modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

Validità

La presente Carta, i cui standard sono aggiornati al mese di dicembre 2025, è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio non verranno comunicate agli utenti. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione, e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo, per la consultazione, presso l'Ufficio Ecologia del Comune di Catania, che sul sito internet comunale www.comune.catania.it e sul sito internet di Gema S.p.A. www.gema-spa.com gestore del servizio di igiene urbana.

Comunicazione

Il Comune di Catania, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

SEZIONE II.

1. Tutela dell'ambiente

Il Comune di Catania si impegna a far rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e invita gli utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Si impegna inoltre ad assicurare che il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti avvenga in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale oltre ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi l'utente può avvalersi del diritto di accesso agli atti.

Privacy

Il Comune di Catania si impegna a rispettare quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/67 (GDPR) e s.m.i. in materia di privacy.

Servizi di igiene urbana

Il Comune di Catania, per tramite di gestori dei vari servizi, si occupa di una serie di servizi legati ai rifiuti che possono essere ripartite nelle seguenti macrocategorie:

- Raccolta differenziata delle varie tipologie dei rifiuti;
- Trasporto dei rifiuti urbani verso gli impianti di destinazione;
- Smaltimento e/o recupero delle varie frazioni di rifiuto;
- Spazzamento strade;
- Piattaforme ecologiche.

2. Descrizione dei Servizi

Raccolte differenziate

La raccolta differenziata svolge un ruolo prioritario nella gestione integrata dei rifiuti: da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento e dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema.

In sintesi, i benefici che ne derivano sono i seguenti:

- valorizzazione delle componenti merceologiche dei rifiuti sin dalla fase di raccolta;
- riduzione della quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;

- recupero di materiali nella fase di trattamento finale;
- promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

In virtù di questi obiettivi il Comune di Catania, per tramite del gestore, ha attivato:

- **le raccolte differenziate, servendosi di diversi sistemi di individuazione:**

- porta a porta;
- stradale;
- a chiamata;
- centro comunale di raccolta;
- compostaggio domestico;

- **altri servizi di igiene urbana:**

- spazzamento strade e svuotamento cestini
- scerbamento
- lavaggio strade

La raccolta porta a porta attiva sul territorio dell'Ente, consente il recupero di:

- multimateriale (plastica, polistirolo e imballaggi metallici);
- rifiuti organici (umido);
- carta, cartone e tetrapack;
- imballaggi in vetro;
- indumenti usati;
- rifiuto indifferenziato (secco non riciclabile), compresi pannolini e pannoloni.

La raccolta stradale attiva sul territorio comunale consente il recupero di:

- pile esauste;
- farmaci scaduti.

SEZIONE III.

La raccolta a chiamata attiva sul territorio comunale consente il recupero di:

- ingombranti (armadi, materassi, reti metalliche, metalli);
- RAEE - Rifiuti da apparecchiature elettroniche ed elettriche;
- sfalci e potature del verde.

I Centri Comunali di Raccolta garantiscono agli utenti del territorio comunale, il conferimento diretto dei rifiuti differenziati.

Sono attivi nel lotto centro di Catania i seguenti Centri di raccolta:

1. Via Galatioto ang. Via Maria Gianni
2. Via Fratelli Cairoli angolo Via Ammiraglio Caracciolo
3. Via Carmelo Romeo Patanè

Il compostaggio domestico viene considerata una forma di riduzione alla fonte della produzione dei rifiuti organici, obiettivo prioritario sia a livello nazionale che regionale, e un indicatore di buona pratica e buona gestione in modo da valorizzare la raccolta differenziata dei rifiuti e sensibilizzare i cittadini per migliorare l'ambiente e rispettare le risorse naturali.

1. Servizi di raccolta porta a porta

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare “porta a porta” dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche in sacchi o contenitori depositati a ciglio strada, davanti alla propria abitazione dopo le ore 20.00 e fino alle ore 22:30 del giorno precedente la raccolta interessata. L'operatore addetto alla raccolta del rifiuto ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza la quale dovrà tempestivamente ritirarlo entro la proprietà. Qualora il rifiuto conferito non è conforme, l'operatore non effettua la raccolta e lascia presso l'utenza una segnalazione recante un adesivo di rifiuto non conforme.

La raccolta a domicilio viene effettuata con le seguenti modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale e S.R.R. Area Catania Metropolitana:

- **Plastica, polistirolo e imballaggi metallici:**
viene ritirata a domicilio una volta alla settimana, il lunedì. L'esposizione da parte dell'utente dovrà avvenire la domenica sera dalle ore 20:00 alle ore 22:30, in sacchi di colore trasparente. I contenitori in plastica da smaltire andranno schiacciati e ritappati per ridurre al minimo il volume;
- **Umido:**
viene ritirata a domicilio tre volte alla settimana, il martedì, giovedì e sabato. L'esposizione da parte dell'utente dovrà avvenire il lunedì, il mercoledì ed il venerdì sera dalle ore 20:00 alle ore 22:30, negli appositi sacchi da lt. 20 di mater-bi e posizionati negli appositi contenitori rigidi di colore marrone, da lt. 40 per le famiglie singole e da lt. 120/240/360 carrellato per le utenze plurifamiliari e commerciali;
- **Carta/cartone e tetrapak:**
viene ritirata a domicilio una volta alla settimana, il mercoledì. L'esposizione da parte

dell'utente dovrà avvenire il martedì sera dalle ore 20:00 alle ore 22:30. La carta dovrà essere posizionata in cartoni o borse di carta; possono essere utilizzati anche contenitori rigidi di colore bianco da lt. 120/240/360; non possono essere utilizzati sacchi e buste in plastica;

- **Imballaggi in vetro:**

vengono ritirati a domicilio una volta alla settimana, il giovedì. L'esposizione da parte dell'utente dovrà avvenire il mercoledì sera dalle ore 20:00 alle ore 22:30, negli appositi contenitori rigidi di colore blu/grigio, da lt. 40 per le famiglie singole e da lt. 120/240/360 carrellato per le utenze plurifamiliari.

- **Secco-indifferenziato:**

viene ritirato a domicilio una volta alla settimana, il venerdì. L'esposizione da parte dell'utente dovrà avvenire il giovedì sera dalle ore 20:00 alle ore 22:30, nei sacchi semitrasparenti. Le utenze plurifamiliari in condomini devono dotarsi di contenitori di una capacità di lt. 240/360 con appositi dispositivi di attacco (DIN) per lo svuotamento degli stessi.

Per le utenze domestiche il servizio di raccolta porta a porta è regolamentato dal calendario seguente:



Comune di
Catania





LOTTO
CENTRO

CALENDARIO ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE

DOMENICA
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Plastica & Metalli

Plastica e Metalli

SI

- Bottiglie e flaconi in plastica
- Buste e pellicole in plastica
- Vaschette e vasetti di plastica
- Piatti e bicchieri in plastica puliti
- Tubetti, lattine e vaschette in alluminio
- Fogli sottili, scatolette, barattoli e altri contenitori metallici
- Bombole spray vuote
- Tappi a corona, chiusure e coperchi
- Latte per olio

NO

- Posate in plastica
- Giocattoli
- Penne e pennarelli
- Spazzolini da denti
- Oggetti in metallo
- Pentole e posate
- Fili di ferro

LUNEDÌ
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Organico

Organico

- Avanzi di cucina cotti o crudi
- Sarti di frutta e verdura
- Residui di pane
- Gusci di uova e ossa
- Fondi di caffè e filtri
- Segatura e trucioli
- Fazzoletti di carta unti
- Avanzi di carne, pesce, salumi
- Cenere
- Materiali biodegradabili o biocompostibili
- Piccole quantità di gusci di frutti di mare

- Piatti e Bicchieri di carta e plastica
- Carcasse di animali
- Olio di frittura
- Pannolini ed assorbenti
- Grandi quantità di ossa e gusci di frutti di mare
- Cibi ancora caldi

MARTEDÌ
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Carta e Cartone

Carta e Cartone

- Sacchetti di carta
- Scatole
- Imballaggi di cartone
- Tetra Pak
- Imballaggi di cartoncino
- Carta da pacchi pulita
- Cartoni per bevande e prodotti alimentari
- Cartoni della pizza puliti
- Giornali, riviste libri e quaderni

- Carta sporca
- Fazzoletti e tovaglioli di carta unti
- Cartoni della pizza sporchi
- Scontrini fiscali di carta termica
- Carta chimica per fax
- Carta oleata /Plasticata

MERCOLEDÌ
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Vetro Organico

Vetro

- Bottiglie, barattoli e Vasetti di vetro

- Bicchieri di cristallo
- Specchi
- Ceramica, Porcellana e Terracotta
- Lampadine e Neon
- Lastre di Vetro

GIOVEDÌ
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Residuale

Residuale

- Posate di plastica
- Pannolini ed assorbenti
- Penne, giocattoli, spazzolini
- Musicassette e VHS
- DVD e Blu-Ray
- Carta Carbone
- Carta Plastica
- Cocci di ceramica, porcellana
- Terracotta
- Gomma
- Cristalli e lastre di vetro
- Carta igienica usata
- Fazzoletti usati
- Batuffoli di cotone usati
- Scontrini di carta termica

- Tutti i materiali riciclabili
- Pile e farmaci
- Materiale edile
- Batterie auto
- Sfalci di potatura
- Apparecchiature elettroniche
- Materiali tossici e pericolosi

VENERDÌ
ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 22:30



Organico

NOTE IMPORTANTI

Pannolini e Pannoloni vanno esposti in sacchetti separati riconoscibili posti accanto al rifiuto differenziato nei giorni lunedì, mercoledì giovedì e venerdì

POSIZIONA IL RIFIUTO DAVANTI AL TUO CIVICO NEGLI APOSITI CONTENITORI O SACCHI TRASPARENTI (ORARIO CONFERIMENTO RIFIUTI: DALLE 20:00 ALLE 22:30)

Per le utenze non domestiche il servizio di raccolta porta a porta è regolamentato dal calendario seguente:

Comune di
Catania

CONSORZIO
GEMA

consorzio.gema.com

LOTTO
CENTRO

CALENDARIO ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI UTENZE NON DOMESTICHE

DOMENICA

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

LUNEDÌ

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

MARTEDÌ

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

MERCOLEDÌ

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

GIOVEDÌ

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

VENERDÌ

ESPORRE DALLE 20:00 ALLE 24:00

Plastica & MetalliOrganico

VetroOrganico

Carta & CartoneOrganico

Plastica & MetalliVetro

ResidualeOrganico

Carta & CartoneOrganico

Plastica e Metalli

- Posate di plastica

- Bottiglie e flaconi in plastica

- Buste e pellicole in plastica

- Vaschette e vasetti di plastica

- Piatti e bicchieri in plastica puliti

- Tubetti, lattine e vaschette in alluminio

- Fogli sottili, scatolette, barattoli e altri contenitori metallici

- Bombole spray vuote

- Tappi a corona, chiusure e coperchi

- Latte per olio

Organico

- Avanzi di cucina cotti o crudi

- Scarti di frutta e verdura

- Residui di pane

- Gusci di uova e ossa

- Fondi di caffè e filtri

- Segatura e trucioli

- Fazzoletti di carta unti

- Avanzi di carne, pesce, salumi

- Cenere

- Materiali biodegradabili o biocompostibili

- Piccole quantità di gusci di frutti di mare

Carta e Cartone

- Sacchetti di carta

- Scatole

- Imballaggi di cartone

- Tetra Pak

- Imballaggi di cartoncino

- Carta da pacchi pulita

- Cartoni per bevande e prodotti alimentari

- Cartoni della pizza puliti

- Giornali, riviste libri e quaderni

Vetro

- Bottiglie, barattoli e Vasetti di vetro

Residuale

- Pannolini ed assorbenti

- Penne, giocattoli, spazzolini

- Musicassette e VHS

- DVD e Blu-Ray

- Carta Carbone

- Carta Plastificata

- Cocci di ceramica, porcellana

- Terracotta

- Gomma

- Cristalli e lastre di vetro

- Carta igienica usata

- Fazzoletti usati

- Batuffoli di cotone usati

- Scontrini di carta termica

SI

- Posate in plastica

- Giocattoli

- Penne e pennarelli

- Spazzolini da denti

- Oggetti in metallo

- Pentole e posate

- Fili di ferro

- Piatti e Bicchieri di carta e plastica

- Carcasse di animali

- Olio di frittura

- Pannolini ed assorbenti

- Grandi quantità di ossa e gusci di frutti di mare

- Cibi ancora caldi

- Carta sporca

- Fazzolettini e tovaglioli di carta unti

- Cartoni della pizza sporchi

- Scontrini fiscali di carta termica

- Carta chimica per fax

- Carta oleata /Plastificata

- Bicchieri di cristallo

- Specchi

- Ceramica, Porcellana e Terracotta

- Lampadine e Neon

- Lastre di Vetro

- Tutti i materiali riciclabili

- Pile e farmaci

- Materiale edile

- Batterie auto

- Sfalci di potatura

- Apparecchiature elettroniche

- Materiali tossici e pericolosi

NOTE IMPORTANTI

Differenzia in modo corretto ed esponi i rifiuti nei giorni stabiliti dal calendario esponendo gli appositi contenitori o sacchi trasparenti fuori dal portone / cancello esterno entro le ore 24 del giorno precedente.

Non è possibile ritirare rifiuti contenenti materiali diversi ed in giornate ed orari difforni da quelli indicati.

POSIZIONA IL RIFIUTO DAVANTI AL TUO CIVICO NEGLI APPOSITI CONTENITORI O SACCHI TRASPARENTI (ORARIO CONFERIMENTO RIFIUTI: DALLE 20:00 DEL GIORNO PRECEDENTE ALLA RACCOLTA ALLE 24:00)

2. Servizi di raccolta stradale

La raccolta a stradale è attivata con le seguenti modalità:

- **Pile esauste**

Le pile esauste devono essere posizionate negli appositi contenitori collocati sul territorio comunale, nelle attività commerciali che vendono pile (tabacchi, ferramenta, ecc..) oppure portate presso il Centro Comunale di Raccolta.

- **Farmaci scaduti:**

I farmaci scaduti devono essere conferiti presso le farmacie dotate di appositi contenitori o portati presso il Centro Comunale di Raccolta.

3. Servizi di raccolta a chiamata

Il servizio consiste nel ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti e degli scarti del verde che verranno raccolti a domicilio, per le utenze private, con le modalità del servizio porta a porta previa prenotazione telefonica da parte dell'utente al numero verde del gestore del servizio. I rifiuti dovranno essere conferiti dagli utenti a bordo strada, nella data e nell'orario concordato.

Rifiuti ingombranti:

La raccolta dei rifiuti avverrà con frequenza 4/7 nelle giornate concordate.

I rifiuti vanno esposti per un numero massimo di tre pezzi a utenza, separati per tipologia e, in caso di mobili, gli stessi vanno smontati. Verrà ritirato solamente quanto dichiarato nella prenotazione.

SEZIONE IV.

1. Centri Comunali di Raccolta

I 3 Centri Comunali di Raccolta del lotto centro situati in Via Maria Gianni, Via Fratelli Cairoli e Via Carmelo Patanè Romeo sono piattaforme comunali a servizio dei cittadini del comune di Catania. Sono aree allestite e protette che consentono il conferimento gratuito dei rifiuti differenziati urbani e assimilati. I Centri Comunali di Raccolta integrano il servizio di raccolta "porta a porta" già esistente sul territorio ed inoltre sono dedicati ai rifiuti che, per tipologie e dimensioni, non possono essere inseriti nel flusso della raccolta domiciliare. Possono essere conferiti presso i Centri Comunali di Raccolta solo ed esclusivamente i rifiuti prodotti all'interno del territorio comunale di Catania.

Giorni e orari di apertura

CCR Via Galatioto ang. Via Maria Gianni

*Lunedì–Martedì–Mercoledì–Giovedì–Venerdì–Sabato dalle ore 09.30 alle ore 15.30
(domenica e festivi chiuso)*

CCR Via Fratelli Cairoli

*Lunedì–Martedì–Mercoledì–Giovedì–Venerdì–Sabato dalle ore 09.30 alle ore 15.30
(domenica e festivi chiuso)*

CCR Via Carmelo Romeo Patanè

*Lunedì–Martedì–Mercoledì–Giovedì–Venerdì–Sabato dalle ore 09.30 alle ore 15.30
(domenica e festivi chiuso)*

Le utenze domestiche accedono alla piattaforma ecologica con la Tessera Sanitaria e possono conferire i rifiuti sotto riportati.

Accumulatori al piombo esausti - Alluminio - Batterie/pile - Carta e cartone - Cartucce vuote di toner – Ingombranti - Legno - Metallo (ferro, etc.) - Oli e grassi vegetali e animali - RAEE Raggruppamento 1 (frigoriferi, congelatori, ecc.) - RAEE Raggruppamento 2 (lavatrici, lavastoviglie, ecc.) - RAEE Raggruppamento 3 (TV, monitor, ecc.) - RAEE Raggruppamento 4 (piccoli elettrodomestici) - RAEE Raggruppamento 5 (neon) - Scarti vegetali - vetro

Le utenze non domestiche possono conferire i soli rifiuti che rientrano tra quelli assimilabili agli urbani sia per qualità che per quantità previa compilazione di apposita modulistica. **I rifiuti derivanti dagli scarti della produzione non possono essere conferiti in piattaforma ecologica** e devono essere, a termini di legge, smaltiti in forma autonoma. Le utenze non domestiche potranno conferire i rifiuti prodotti sul territorio comunale solo per un massimo di 30 kg a viaggio e per un massimo di 100 kg annui e solo per le seguenti tipologie di rifiuti:

Alluminio - Carta e cartone - Plastica - Legno - Metallo (ferro, etc.) - Imballaggi in vetro

I materiali conferiti, ridotti di dimensione, saranno accettati compatibilmente con la capacità di ricezione dei contenitori presenti nell'area. Gli utenti nella fase di smaltimento devono disporre i rifiuti negli appositi contenitori in modo ordinato, occupando il minor spazio possibile e lasciando pulita la zona di scarico. Il personale addetto ha il compito di accogliere gli utenti e di guidarli nel corretto conferimento oltre al controllo della conformità dei rifiuti. Ha inoltre facoltà di respingere in qualsiasi momento chiunque non sia in grado di esibire i documenti richiesti, nonché coloro che intendono conferire rifiuti diversi da quelli ammessi.

E' fatto assoluto divieto di:

- conferire rifiuti non riciclabili (indifferenziato- secco non riciclabile);
- conferire rifiuti speciali non assimilabili agli urbani (derivanti da attività produttive),
- conferire rifiuti contenenti amianto, liquidi infiammabili ed esplosivi, catrame, parti d'auto e motoveicoli;
- asportare materiali;
- cernire materiali all'interno dell'area;
- depositare i rifiuti fuori dalla recinzione della piattaforma ecologica.

Ai sensi del D.Lgs. 152/06 e del regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, è vietato l'abbandono, lo scarico ed il deposito incontrollato dei rifiuti su aree pubbliche, le violazioni di tali norme sono punibili con sanzioni amministrative e/o penali.

2. Compostaggio domestico

L'Amministrazione Comunale in attuazione degli obiettivi previsti in termini di riduzione e recupero dei rifiuti nonché per valorizzare la raccolta differenziata degli stessi, promuove la pratica del compostaggio domestico, considerata una forma di riduzione alla fonte della produzione dei rifiuti, obiettivo prioritario sia a livello nazionale che regionale, e un indicatore di buona pratica e buona gestione in modo da valorizzare la raccolta differenziata dei rifiuti e sensibilizzare i cittadini per migliorare l'ambiente e rispettare le risorse naturali.

Ogni cittadino che pratica il compostaggio domestico attraverso una compostiera industriale può richiedere all'Amministrazione un'agevolazione fiscale per la riduzione della Tari.

3. Spazzamento meccanico e manuale

Lo spazzamento, meccanico e manuale, consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi), compresa la rimozione delle foglie delle deiezioni canine e lo svuotamento dei cestini stradali. Il servizio deve considerarsi come un servizio di mantenimento mirato e l'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Lo spazzamento meccanico avviene secondo modalità e frequenze prestabilite, varia a seconda dell'esigenza accertata nelle varie zone e nelle singole vie e tiene conto dell'intensità del passaggio pedonale nelle stesse. Sono inoltre previste pulizie di aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali e da manifestazioni varie.

Lo spazzamento manuale, comprensivo dello svuotamento dei cestini stradali, avviene su tutte le superfici pubbliche del territorio comunale, le stesse sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio viene svolto tenendo conto dell'efficacia ed efficienza dei servizi in relazione a finalità di qualità del servizio erogato agli utenti, del contenimento degli impatti associati (veicolare, acustico ed ambientale in genere), oltre all'adeguatezza della pianificazione degli itinerari-giorni-fasce orarie.

Il servizio di spazzamento meccanico integrato con lo spazzamento manuale aumenta l'efficienza dell'intero servizio e, in sintesi, comprende:

- pulizia delle strade
- pulizia dei marciapiedi e dei parcheggi
- svuotamento dei cestini portarifiuti stradali
- pulizia del mercato giornaliero di Piazza Carlo Alberto e della Pescheria Storica
- pulizia dei mercati rionali settimanali

Spazzamento meccanico del suolo pubblico

Lo spazzamento meccanico del territorio comunale viene garantito tutti i giorni dal lunedì al sabato, secondo una programmazione stabilita, il servizio comprende anche, nel periodo autunnale, operazioni di raccolta foglie affinché non si accumulino sul suolo pubblico. L'intervento di pulizia meccanizzata verrà eseguito mediante autospazzatrici da 6 mc tecnologicamente all'avanguardia, dotate di spazzole rotanti anteriori e laterali, umidificatori, aspiratori di polvere e autospazzatrici da 4 mc tecnologicamente all'avanguardia, dotate di spazzole rotanti anteriori e laterali, umidificatori, aspiratori di polvere e detriti. Le macchine potranno altresì essere dotate di braccio agevolatore con lancia, in modo da poter intervenire efficacemente anche al di sotto delle auto in sosta.

Ogni spazzatrice sarà coadiuvata a terra da un operatore a piedi che sarà dotato di soffiatore a basso impatto ambientale e a ridotto impatto acustico, in modo tale da poter intervenire sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

La pulizia dei mercati rionali settimanali avrà inizio immediatamente dopo la chiusura degli stessi e prevede la pulizia meccanizzata e manuale dell'intera area; contestualmente all'esecuzione del servizio di pulizia al mercato, nella fascia oraria 13:00-19:00, tutte le aree circostanti verranno pulite per liberare le aree interessate da eventuali rifiuti.

Spazzamento manuale del suolo pubblico

Lo spazzamento manuale del suolo pubblico viene garantito su tutto il territorio comunale dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 12.00 con le seguenti prestazioni:

- spazzamento manuale del suolo pubblico, bordi strada, parcheggi, aree a verde ed ogni altro spazio comunale;

- svuotamento quotidiano dei cestini portarifiuti in tutte le vie cittadine;
- rimozione quotidiana delle deiezioni canine;
- rimozione di piccole quantità di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico.

Il servizio viene reso con operatori e un automezzo secondo uno specifico programma di lavoro settimanale, in modo da assicurare che ogni singola strada e area pubblica e ad uso pubblico sia oggetto di intervento.

4. Scerbamento e lavaggio strade

Il servizio di scerbamento viene effettuato, giornalmente, e consiste nella rimozione della vegetazione spontanea sui marciapiedi, lungo i muri di recinzione e i prospetti degli edifici, nelle cordonature stradali, nelle aiuole spartitraffico, nelle rotatorie e su tutte le superfici pavimentate nelle strade e piazze interessate dallo spazzamento stradale, comprese le loro fasce pertinenziali per un'estensione di almeno 3 metri dalla strada o spazio pubblico.

Le attività relative al lavaggio stradale comprendono:

- il lavaggio ad alta pressione meccanico di strade e piazze pubbliche, compresi i marciapiedi e le aree pubbliche adiacenti;
- il lavaggio di cestelli gettacarte, panchine ed arredo urbano

SEZIONE V.

1. Completezza e accessibilità dell'informazione

Standard di qualità del servizio

Il calendario della raccolta porta a porta utilizzato, è disponibile presso l'Ufficio Ecologia del Comune, sul sito internet dell'Ente, sul sito internet del soggetto gestore www.gema-spa.com ed è uno tra gli strumenti di verifica quotidiano da parte dell'utente per le attività di igiene urbana.

Rapporto con l'utenza

Sono a disposizione dei cittadini una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con gli utenti, un modo per misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- Numero verde gratuito **800.409.866**, messo a disposizione dal Gestore del servizio di igiene urbana, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:30 alle ore 13.00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:30, e il sabato dalle ore 09:30 alle ore 12:30, al quale fare riferimento per:
 - il mancato ritiro dei rifiuti
 - chiedere informazioni sulla raccolta dei rifiuti
 - prenotare i servizi di ritiro ingombranti e verde.
- Indirizzo mail dedicato: numeroverdelottocentro@gema-spa.com
- Numero cellulare dedicato **3280065690** messo a disposizione dal Gestore del servizio di igiene urbana, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13.30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00
- Sito internet del gestore www.gema-spa.com e pagina Facebook [GemaCataniaCentro](#) dove è possibile reperire tutte le informazioni utili e contattare direttamente il gestore del servizio.
- Sito internet istituzionale www.comune.catania.it dove vengono pubblicate tutte le notizie/informazioni all'utenza.
- App [DifferenziAmoCatania](#) tramite la quale è possibile effettuare segnalazioni e prenotazioni ingombranti.

Nel sito è possibile reperire il calendario dei servizi, gli orari del Centro Comunale di Raccolta, gli avvisi, le notizie e la carta dei servizi.

L'Ufficio Ecologia è a disposizione dell'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12.30,

recapito telefonico 0957423216; si possono chiedere informazioni circa il servizio di igiene urbana, fare eventuali segnalazioni, esporre dubbi, proposte e reclami.

2. Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto può presentare reclamo al gestore del servizio, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde e posta elettronica), e darne comunicazione, per conoscenza, al Comune.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il gestore, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Verifica della qualità del servizio erogato

Per garantire un continuo e costante miglioramento qualitativo del servizio erogato, il Comune mettere a punto, un metodo basato sulla verifica della gradibilità dello stesso.

Il metodo suddetto è indirizzato al monitoraggio della qualità percepita dall'utenza per definire un sistema finalizzato al continuo miglioramento nell'ambito della soddisfazione del cittadino. Il metodo per la rilevazione della qualità percepita prevede l'utilizzo di alcuni strumenti operativi riassunti in un questionario (customer satisfaction) che il gestore del servizio sottoporrà all'utenza.

I dati raccolti, catalogati e valutati, costituiranno uno strumento fondamentale e pratico per potere avere una visione diretta della soddisfazione del consumatore finale in modo tale da potere individuare azioni correttive finalizzate ad un continuo miglioramento dello stesso.

3. Gestore del servizio

Chi siamo

GEMA S.p.A. (<http://www.gema-spa.com>) è una società con sede legale in Pagani, via Guido Tramontano n. 34, che opera nel settore ambientale dal 2009.

Mail: info@gema-spa.com
direzioneutcatania@gema-spa.com

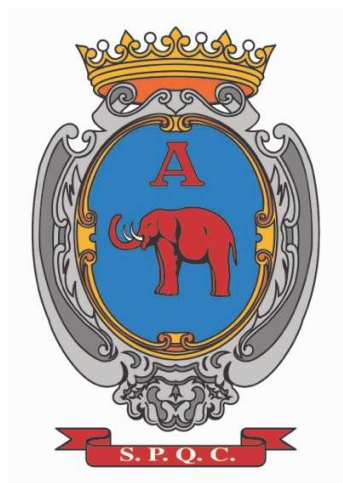
Pec: pec@pec.gema-spa.com

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non;
- Raccolta differenziata;
- Servizi di igiene urbana;
- Attività di spazzamento manuale e meccanizzato;
- Gestione di centri di raccolta comunale dei rifiuti urbani;
- Intermediazione e commercializzazione rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non;
- Progettazione e gestione di servizi di “raccolta porta a porta”;
- Servizi di comunicazione e sensibilizzazione ambientale;
- Bonifica di siti inquinati;
- Pulizia reti fognarie;
- Pulizia caditoie;
- Diserbo stradale;
- Pulizia, sanificazione, disinfezione e derattizzazione;
- Lavaggio stradale;
- Lavaggio cassonetti;
- Attività di ricerca e sviluppo

GEMA è in possesso della certificazione di qualità :

- UNI EN ISO 9001:2015
- EN ISO 14001:2015
- ISO 45001:2018;
- SA 8000:2014
- ISO/IEC 27001
- ISO 50001
- UNI ISO 14064-I
- MOD. – D.LGS 231



**COMUNE DI
CATANIA**

Piazza Duomo, 95100 Catania

APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA LOTTO CENTRO COMUNE DI CATANIA (*)

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

Ai Cittadini-Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di standard qualitativi individuati per ciascun indicatore elencato nella sottostante tabella, a garanzia della qualità dei servizi resi.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici, riferiti alle singole prestazioni erogate e standard di qualità generali, riferiti al complesso delle prestazioni erogate ai Cittadini-Utenti nell'arco di un anno.

(*) La Carta dei Servizi di Igiene Urbana del Lotto Centro del Comune di Catania, unitamente alla presente Appendice, i cui contenuti sono stati condivisi con il gestore GEMA S.p.A., sono pubblicati e consultabili sul sito del gestore medesimo al seguente link: <https://www.gema-spa.com>

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI		
INDICATORE	DESCRIZIONE	LIVELLO SPECIFICO
tempo di risposta ai reclami scritti	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.	30 gg. Lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.	30 gg. lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.	15 gg. lavorativi
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.	5 gg. lavorativi
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.	10 gg. Lavorativi
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.	2 gg. Lavorativi 24 ore nelle zone di pregio;
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.	4 ore
Tempo di rimozione dei rifiuti per le richieste di intervento	Per le richieste di intervento laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata.	15 gg. Lavorativi
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.	5 gg. Lavorativi

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

INDICATORI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazioni	Solo registrazioni	≤ 240 secondi
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

INDICATORI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%