

# CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA AMBIENTALE GESTITI DA



Messina**a**mbiente

**Comune di Messina**

**SINCERT**



Uffici: MESSINA 98122 – via Dogali, 50  
Sede Legale: Messina 98124 - via Salandra  
tel. 090 6409927 – 090 6411761 – 090 6411866  
fax 090 6782147 – [www.messinambiente.it](http://www.messinambiente.it)

La Carta dei Servizi 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 rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## INDICE

<b>PROFILO AZIENDALE DELLA MESSINAMBIENTE SpA.....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>7</b>
<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>STANDARD GENERALI.....</b>	<b>9</b>
<b>STANDARD SPECIFICI.....</b>	<b>10</b>
<u>Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati .....</u>	<u>10</u>
<u>Spezzamento stradale.....</u>	<u>11</u>
<u>Raccolte differenziate .....</u>	<u>13</u>
<u>Raccolta rifiuti ingombranti .....</u>	<u>16</u>
<u>Altri servizi.....</u>	<u>17</u>
<u>Gli impianti.....</u>	<u>17</u>
<u>Le scuole e la ricerca .....</u>	<u>18</u>
<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	
<b>.....</b>	<b>19</b>

## PROFILO AZIENDALE DELLA MESSINAMBIENTE SpA

La MESSINAMBIENTE SpA è una Società per Azioni a capitale misto pubblico-privato, operativa dal 18 ottobre 1998, con Capitale Sociale interamente versato, attualmente suddiviso tra i Comuni di Messina (99,01%), Taormina (0,25%) e Tremestieri Etneo (0,74%) stante la fuoriuscita del partner privato nel novembre del 2006. La società mista associa l'indirizzo generale, la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, la sensibilità ambientale, tipiche del settore pubblico, con la managerialità, lo spirito d'iniziativa, la ricerca del risultato economico attraverso la gestione ottimale dell'azienda, tipiche dell'impresa privata.

MESSINAMBIENTE SpA svolge i servizi di igiene ambientale per conto del Comune di Messina per tramite dell'ATO ME 3, così come stabilito dalla Convenzione stipulata alla sua costituzione e valida sino a tutto il 2010.

La nostra missione è racchiusa in due parole: SERVIZI e AMBIENTE, e si esplicita nei seguenti punti:

- realizzare i servizi di igiene ambientale che ci sono stati affidati come servizio al Cittadino
- costruire il proprio ruolo di operatore nella gestione integrata dei servizi ambientali, mirando al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia delle attività svolte nei territori di competenza
- crescere nel tempo acquisendo un ruolo di primo piano nel settore dei servizi ambientali, puntando su efficienza, capacità di sviluppo ed innovazione anche attraverso la ricerca
- adeguare le nostre scelte tecnico-economiche ai moderni concetti di sviluppo sostenibile, salvaguardando le risorse naturali e riducendo al minimo accettabile gli impatti delle nostre attività su tutte le matrici ambientali.

L'azienda ha un importante know-how nella gestione dei servizi d'igiene ambientale, degli impianti di smaltimento (inceneritori e discariche controllate) e di piattaforme per lo stoccaggio, il trasbordo e il trattamento finalizzato al riciclaggio dei rifiuti.

In particolare si occupa di:

- ✓ organizzazione e gestione dell'attività di spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi;
- ✓ raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali assimilabili, inerti, materiali in cemento amianto, pile e farmaci e RAEE;
- ✓ organizzazione e gestione del servizio di raccolte differenziate;
- ✓ progettazione, realizzazione e gestione degli impianti per la selezione ed il trattamento dei rifiuti;

- ✓ gestione di impianti di incenerimento, piattaforme di messa in riserva, recupero e trasbordo rifiuti urbani;
- ✓ ricerca, sviluppo e sperimentazione di nuove tecnologie ambientali.

La sede legale della MESSINAMBIENTE SpA è in via Salandra, presso l'autoparco, e gli uffici sono in via Dogali n. 50. La struttura gestionale dell'Azienda è articolata in tre settori principali: area amministrazione, area tecnica-impianti e area servizi operativi esterni. Questi settori sono coordinati da una Direzione Aziendale. L'organico aziendale conta circa 520 dipendenti a tempo indeterminato (di cui 34 su Taormina).

La MESSINAMBIENTE SpA è iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, ai sensi del D.M. 28/04/1998 n° 406, per le categorie 1.B - 2.D – 3F - 4.E - 5.E - 6A.C – 6D.B – 6H.C. La Società è inoltre iscritta nell'Albo dei Recuperatori della Provincia di Messina per le attività della piattaforma COMIECO di Laderia per il recupero di carta e cartone, della piattaforma di c/da Pace per la messa in riserva dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata e del Centro Comunale di Raccolta RAEE di c/da Pace per la messa in riserva e il recupero dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche.

È inoltre in possesso del certificato SOA per le categorie OS14 (classifica V) e OG12 (classifica IV) e della Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale UNI-EN ISO 9001-2000 rilasciata con certificato n. 8827 il 22/12/2004 dal CERTIQUALITY per la “*Gestione e manutenzione di impianti di smaltimento e recupero rifiuti (inceneritori, piattaforme, discariche, centri di messa in riserva e di stoccaggio). Servizi di igiene urbana: progettazione, raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani (RU) e rifiuti urbani pericolosi (RUP), raccolta differenziata, spezzamento manuale e meccanizzato, manutenzione cassonetti*”.

Già da tempo MESSINAMBIENTE S.p.A., allo scopo di migliorare il rapporto con i Cittadini, ha promosso una serie di iniziative, quali:

- una periodica collaborazione con la stampa locale;
- la promozione di diverse campagne pubblicitarie della propria attività (ristrutturazione del servizio di **raccolta degli R.U.**, miglioramento della **raccolta differenziata**; predisposizione dei **punti di conferimento delle pile esauste e medicinali scaduti**; riordino del sistema di **raccolta dei rifiuti ingombranti**, oggi divisi per tipologia, RAEE, legnosi e ferrosi);
- una fattiva presenza nelle scuole attraverso la creazione di numerose iniziative a scopo educativo;
- il coinvolgimento delle associazioni ambientaliste cittadine;

- la partecipazione attiva a manifestazioni - fiere del tempo libero, iniziative benefiche - organizzate in ambito locale;
- la predisposizione di documenti informativi sull'azienda e sui servizi;
- l'attivazione di un numero verde e di una messaggeria telefonica per l'accoglimento e lo smistamento delle segnalazioni di disservizio e/o di richieste di intervento da parte dell'utenza anche su appuntamento;
- l'attuazione di un sistema interno di gestione delle suddette segnalazioni;
- la realizzazione di un sito internet, [www.messinambiente.it](http://www.messinambiente.it), come spazio di comunicazione interattiva con gli utenti dei servizi offerti.

In questo contesto, la Carta dei Servizi che proponiamo con questo opuscolo rappresenta un ulteriore elemento di perfezionamento del cammino intrapreso dalla nostra Società per migliorare, attraverso il contatto e la comunicazione diretta con l'utenza, l'organizzazione aziendale e l'efficienza della nostra attività ed adeguare - ogni qualvolta si renda necessario, anche attraverso indagini e rilevazioni campionarie - le modalità di erogazione dei nostri servizi e gli standard di qualità e quantità in base alle esigenze dei cittadini.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di MESSINAMBIENTE si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### Imparzialità

MESSINAMBIENTE ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### Continuità

Costituisce impegno prioritario di MESSINAMBIENTE garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, MESSINAMBIENTE garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a MESSINAMBIENTE le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, MESSINAMBIENTE garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

## Efficienza ed efficacia

MESSINAMBIENTE persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

## Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti MESSINAMBIENTE ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, MESSINAMBIENTE considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.



## STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi MESSINAMBIENTE.

MESSINAMBIENTE come ogni azienda impegnata nell'erogazione di un servizio di particolare interesse pubblico ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti per migliorare gli standard di qualità dell'attività che svolge.

La Società ha, infatti, istituito un servizio telefonico gratuito di informazioni al Cittadino-utente, tramite un **numero verde - 800 042 222** - in funzione 24 ore su 24 per 365 giorni, salvo cause dipendenti dal gestore del servizio telefonico. Sempre attraverso il **numero verde**, gli utenti potranno usufruire del servizio di messaggeria per presentare reclami, per segnalare eventuali disservizi o richieste di intervento per il conferimento di ingenti quantitativi di rifiuti ingombranti (svuotamento di locali, solai, appartamenti, etc.); o, infine, per segnalare la presenza di rifiuti pericolosi, come le siringhe abbandonate, sostanze tossiche, etc..

MESSINAMBIENTE ha attivato l'indirizzo di e-mail [info@messinambiente.it](mailto:info@messinambiente.it) attraverso il quale il Cittadino-utente potrà inviare eventuali suggerimenti e comunicazioni. Mentre sul sito Internet, [www.messinambiente.it](http://www.messinambiente.it) si potrà accedere per acquisire le informazioni di carattere generale relative ai servizi (modalità di conferimento dei rifiuti, orari, giorni di raccolta, etc.), e per conoscere come e dove rivolgersi per qualsiasi esigenza relativa al servizio di igiene urbana.

Sia nel caso del servizio telefonico che per le comunicazioni via e-mail, MESSINAMBIENTE intende garantire un servizio di risposta che varia da un minimo di 24 ore ad un massimo di 36.

In questo lasso di tempo verranno immediatamente risolti i problemi segnalati o fornite le puntuali indicazioni sulle possibilità di soluzione dei problemi e sui tempi prevedibili.

**A completamento dell'ottimizzazione del rapporto diretto Cittadino-utente/Società gestrice, MESSINAMBIENTE S.p.A. ha attivato un sistema interno di gestione delle segnalazioni pervenute tramite numero verde e indirizzo e-mail per esaminare la fenomenologia dei reclami, i tempi di risposta ed analizzare, infine, i risultati del relativo monitoraggio.**

## STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da MESSINAMBIENTE.

L'organizzazione dei servizi è definita, partendo dalla convenzione Comune di Messina-MESSINAMBIENTE, dalla Perizia che ogni anno viene stipulata di concerto tra la Direzione Tecnica della MESSINAMBIENTE e quella dell'ATO ME 3 (prima dal dirigente di Igiene Cittadina del Comune di Messina). La presente Carta dei Servizi fa riferimento alla Perizia 2004 più tutta una serie di aggiustamenti apportati dall'ATO ME 3 con appositi ordini di servizio.

Nella Perizia sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, ...) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte.

### Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati



I contenitori adibiti al conferimento dei rifiuti indifferenziati sono di colore blu. Il conferimento può avvenire tra le 18,00 e le 22,00 tutti i giorni dal lunedì alla domenica. I contenitori dei rifiuti e le relative aree circostanti sono sottoposti periodicamente ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Lo svuotamento dei cassonetti blu viene svolto suddividendo l'intero territorio comunale in 29 zone/percorsi. Il servizio di raccolta è eseguito con mezzi mono-operatore con una frequenza giornaliera, 7 giorni su 7, nelle seguenti fasce orarie:

dalle	21,00	alle	3,00
dalle	4,00	alle	10,00

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, problemi di conferimento in discarica per più di due giorni consecutivi, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

## nel Cassonetto Blu Raccolta Indifferenziata

**... metti solo**

### **Rifiuti domestici**

**Tutto quanto non conferibile nei Contenitori (Bianco, Verde e Giallo) della Raccolta Differenziata**

(confezioni in tetrapak per latte o succhi di frutta, piatti bicchieri posate in plastica o di carta e usati, contenitori per pizza da asporto, carta oleata per alimenti, pannolini, pannoloni, assorbenti, etc.)

**... non mettere mai**

- ☒ **Cartoni**
- ☒ **Farmaci**
- ☒ **Vernici**
- ☒ **Oli esausti di motori**
- ☒ **Batterie auto e Pile**
- ☒ **Pneumatici**
- ☒ **Bombole di gas**
- ☒ **Scarti di edilizia**  
(calcinacci, piastrelle, sanitari, infissi, etc.)
- ☒ **Materiali ingombranti**  
(elettrodomestici, mobili, etc.)
- ☒ **Computer, televisori, Toner (per PC e fotocopiatori) Cartucce per stampanti**

### Spezzamento stradale

Uno dei principali compiti affidati alla MESSINAMBIENTE è lo spezzamento dell'intero territorio cittadino, oltre 900 km di rete viaria.

Alla pulizia delle vie e delle piazze cittadine MESSINAMBIENTE provvede mediante spezzamento manuale e/o meccanizzato con l'impiego di macchine spazzatrici, che comportano.

Lo spezzamento manuale viene effettuato principalmente nei tratti di strada non

accessibili ai mezzi meccanici e, comunque, viene svolto giornalmente nei quartieri più frequentati della città e nel centro storico.

In particolare, nel rettangolo di territorio compreso tra viale Europa, piazza Castronovo, Circonvallazione, via libertà, via Vittorio Emanuele e via La Farina, lo spezzamento manuale viene espletato 6 giorni su 7.

Nuclei di operatori ecologici operano con frequenza di 2 o 3 giorni su 7 nella restante parte del territorio comunale.

A regime, il servizio di pulizia stradale si avvale complessivamente di 118 operatori ed utilizza per lo spezzamento meccanizzato 6 spazzatrici.

Lo spezzamento meccanizzato viene effettuato, lungo le strade principali, nelle seguenti fasce orarie:

dalle 4.00 alle 12.00

dalle 22.00 alle 4.00

Giornalmente è garantito lo svuotamento dei cestini portarifiuti distribuiti su tutto il territorio comunale.

## Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.



La **Carta** deve essere conferita nei cassonetti con il coperchio bianco senza limitazioni di orario.

La raccolta avviene con mezzi mono-operatore, dal lunedì al sabato, su due fasce orarie:

dalle	4.00	alle	10.00
dalle	21.00	alle	3.00

### nel Cassonetto Bianco Carta e Cartone

#### ... metti solo

**Giornali, Riviste, Libri,  
Quaderni, Fotocopie,  
e Moduli  
Opuscoli e Volantini  
piccole Scatole di cartone  
Astucci di cartone  
e cartoncino**

**SCATOLE DI GRANDI  
DIMENSIONI VANNO PIEGATE  
LEGATE E POSTE  
ORDINATAMENTE  
ACCANTO AL CASSONETTO**

#### ... non mettere mai

- » **Carta con residui di colla, vernici o grassi**
- » **Carta chimica (autocopiante e Fotografie)**
- » **Bicchieri, Tovaglioli, Piatti, Fazzolettini in carta e usati**
- » **Confezioni in tetrapack per il latte, succhi di frutta, et**
- » **Contenitori per pizza da asporto**
- » **Carta stagnola, plastificata e argentata**
- » **Carta oleata per alimenti**
- » **Pannoloni, Pannolini e Assorbenti**

» **OGNI ALTRO GENERE DI RIFIUTO**



La **Plastica** e l'**Alluminio** devono essere conferiti insieme nei cassonetti con il coperchio giallo senza limitazioni di orario.

La raccolta avviene con mezzi mono-operatore, dal lunedì al sabato, su due fasce orarie:

dalle	4.00	alle	10.00
dalle	21.00	alle	3.00

**nel Cassonetto Giallo**  
**imballaggi in Plastica, Alluminio e Acciaio**

**... metti solo  
e ben schiacciati**

**... non mettere mai**

<ul style="list-style-type: none"> <li>❶ <b>Bottiglie in plastica,</b> (per acqua minerale, latte, succhi di frutta, etc.)</li> <li>❷ <b>Flaconi, Dispenser e Barattoli in plastica</b> (per detersivi, saponi, creme, shampoo, cosmetici, etc.)</li> <li>❸ <b>Vaschette per alimenti</b> (affettati, pasta fresca, frutta, verdura, uova, carne, pesce, gelati, yogurt, salse, etc.)</li> <li>❹ <b>Buste per confezioni</b> (di pasta, riso, patatine, caramelle, biscotti, etc.)</li> <li>❺ <b>Pellicole per alimenti</b></li> <li>❻ <b>Cassette tipo ortofrutta</b> (per frutta e verdura)</li> <li>❼ <b>Lattine e Barattoli in alluminio</b> (bibite, pomodoro, etc.)</li> <li>❽ <b>Lattine e Barattoli in acciaio</b> (bibite, conserve, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❶ <b>Stoviglie in plastica</b> (piatti, bicchieri, posate, etc.)</li> <li>❷ <b>Giocattoli</b></li> <li>❸ <b>Beni durevoli in plastica</b> (elettrodomestici, complementi di arredo, etc.)</li> <li>❹ <b>Confezioni in tetrapak</b> (per il latte, succhi di frutta, etc.)</li> <li>❺ <b>Gommapiuma, Polistirolo,</b> e simili</li> <li>❻ <b>Barattoli per colle, vernici, e solventi</b></li> <li>❼ <b>Custodie per supporti magnetici</b> (per compact disc, videocassette e audiocassette, etc.)</li> <li>❽ <b>Rifiuti ospedalieri</b> (siringhe, sacche per plasma, contenitori in plastica, etc.)</li> <li>❾ <b>Nylon, Cellofan e simili</b></li> <li>❿ <b>Altri oggetti in plastica</b> (portamatite, posacenere, borse, grucce appendiabiti, etc.)</li> </ul>
--	--

❶❷❸❹❺❻❿ **OGNI ALTRO GENERE DI RIFIUTO**





Il **Vetro** deve essere conferito nelle campane verdi senza limitazioni di orario.

La raccolta avviene con mezzi mono-operatore dotati di gru, dal lunedì al sabato, nella seguente fascia oraria:

dalle 6.00 alle 12.00

## nella Campana Verde imballaggi in Vetro

### ... metti solo

- **Bottiglie in vetro**  
(vino, birra, olio, latte, succhi di frutta, etc.)
- **Damigiane in vetro**
- **Barattoli in vetro**  
(di marmellata, conserva, etc.)

### ... non mettere mai

- **Ceramica e Porcellana**  
(piatti, tazze, oggetti in genere)
  - **Pirex e Vetro trattato**  
(pirofile, piatti, tazze, bicchieri, etc.)
  - **Specchi e Cristalli**
  - **Lastre e Frammenti di vetro**  
(porte, finestre, vetrocamera)
  - **Schermi di televisori, Monitor di computer, Vetri speciali**
  - **Lampadine e Tubi al neon**
  - **Contenitori di acidi, colle, insetticidi, smalti, soda, solventi**
  - **Bocchette di profumo, di smalto per unghie, etc.**
  - **Buste di plastica**
  - **Lattine e Barattoli in alluminio**
  - **Lattine e barattoli in acciaio**
- **OGNI ALTRO GENERE DI RIFIUTO**

Il **Cartone** deve essere conferito, come disposto dalla Ordinanza Sindacale n°1369/91 del 22/10/1991, che stabilisce: (art. 6) - “I rifiuti, costituiti da contenitori vuoti ingombranti di cartone, solo se ridotti a dimensioni minime ed a superfici piane ed opportunamente legate, possono essere depositati, non prima delle ore 18:00 e non dopo le 22:00, accanto ai cassonetti, purché non arrechino intralcio alla circolazione pedonale e veicolare”.

La raccolta avviene con mezzi a carico posteriore, dal lunedì al sabato, nelle seguenti fasce orarie:

dalle	4.00	alle	10.00
dalle	6.00	alle	12.00
dalle	21.00	alle	3.00

MESSINAMBIENTE garantisce il servizio giornaliero di raccolta di **pile esauste, farmaci scaduti, siringhe abbandonate e T e/o F** su tutto il territorio comunale. Tale servizio consiste nello svuotamento degli **appositi contenitori collocati presso le farmacie** (contenitore per farmaci scaduti), **i tabaccai, negozi di elettrodomestici e supermercati** (contenitore per pile esauste), studi fotografici, parrucchieri e sanitarie (contenitore per T e/o F).



### Raccolta rifiuti ingombranti

I rifiuti **ingombranti** (elettrodomestici, mobili, sanitari, suppellettili, serbatoi in eternit provenienti da uso domestico, ecc...) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al **numero verde 800 042 222**. L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato per il ritiro e con le modalità indicate dal Servizio. Il ritiro è effettuato nel giorno all'orario stabiliti al momento della prenotazione al numero verde.

Il servizio di raccolta si svolge nelle seguenti fasce orarie:

dalle	6.00	alle	12.00
dalle	14.00	alle	20.00
dalle	21.00	alle	3.00



Per quanto riguarda i **RAEE** (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), qualora non si sia cambiato il vecchio con il nuovo presso un qualsiasi distributore (negozi di elettrodomestici, di informatica, ecc...) è possibile portarli direttamente presso il Centro Comunale di Raccolta ubicato in c/da Pace lungo il torrente Pace (al 3° ponte sulla sinistra salendo) dalle 8,00 alle 19,00 dal lunedì al sabato.

### Altri servizi

La MESSINAMBIENTE, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- pulizia dei mercati settimanali;
- raccolta carogne animali tramite una convenzione con la Messina Grassi, ditta autorizzata per tale tipo di servizio;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- pulizia cimiteri;
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.

### Gli impianti

Dalla data della sua costituzione, MESSINAMBIENTE ha realizzato e gestito alcune discariche per fronteggiare la situazione di emergenza dello smaltimento dei rifiuti (Valdina, Vallone Guidari e Tripi-c/da Piani). In questo settore, particolare impegno è dedicato alla corretta gestione dell'impianto tecnologico di incenerimento ubicato in Messina – località Pace.

L'impianto di incenerimento, avviato nel 1979, sorge su un'area di circa 14.000 mq. E' costituito da due linee di incenerimento con capacità pari a circa 100 tonnellate al giorno di rifiuti conferiti.

L'impianto è dotato di un sistema di monitoraggio in continuo per la misura e la registrazione (con cadenza oraria) dei dati relativi alla temperatura, alle concentrazioni delle polveri, al monossido di carbonio, all'ossigeno, all'acido cloridrico, agli  $\text{NO}_x$ , agli  $\text{SO}_x$ .

I valori delle emissioni in atmosfera rientrano perfettamente nei limiti imposti con il D.Lgs. 133/05. MESSINAMBIENTE pone, infatti, particolare attenzione alla gestione del comparto depurazione fumi, proprio al fine di garantire quanto normativamente fissato.

Annualmente, inoltre, vengono effettuate tre campagne di analisi sui fumi, sulle acque, sulle scorie, sulle ceneri di concerto con le autorità preposte al controllo (ARPA e Provincia di Messina), in ottemperanza alle normative vigenti. I risultati sono stati sempre conformi ai valori fissati per legge, a conferma del buon funzionamento dell'impianto e della corretta gestione da parte di MESSINAMBIENTE.

Presso l'area industriale di Ladreria, la MESSINAMBIENTE gestisce da diversi anni una piattaforma COMIECO per la selezione e il recupero dei materiali cellulosici (carta e cartone). Dopo una opportuna selezione e pulitura del materiale, con l'ausilio di una pressa in continuo, il cartone e la carta raccolti da cassonetto bianco, da utenze specifiche e conferiti dai privati, sono trasformati in balle di materiale pulito pronto per il riutilizzo in cartiera.

In contrada Pace, poco più sopra dell'inceneritore, la Messinambiente gestisce da circa otto anni una stazione di trasfesa per il trasporto in discarica dei rifiuti raccolti dai cassonetti blu (indifferenziati), una piattaforma per la messa in riserva dei materiali da raccolta differenziata (vetro, ferro, legno) e un Centro Comunale di Raccolta RAEE presso il quale i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche raccolti su tutto il territorio comunale o conferiti dai cittadini e dalle ditte private sono selezionati, smontati, cerniti e messi in riserva per tipologia per il successivo avvio a recupero e/o trattamento (le parti pericolose).

### Le scuole e la ricerca

Un riguardo particolare, infine, è dedicato da MESSINAMBIENTE ai giovanissimi utenti, attraverso una serie di iniziative che hanno coinvolto le scuole primarie e secondarie cittadine e l'organizzazione di manifestazioni a premio incentrate sulle tematiche ambientali ed i servizi di igiene urbana.

Mentre un progetto divulgativo di formazione-informazione è disponibile per essere applicato in tutte le scuole dell'obbligo, attraverso l'impiego di proprio personale tecnico specializzato per realizzare il percorso informativo rivolto sia agli studenti che ai docenti.

La MESSINAMBIENTE ha stipulato da anni convenzioni per ospitare stagisti, tirocinanti e tesisti con l'Università di Messina e la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Reggio Calabria. Per questo tipo di collaborazione la società ha messo e mette a disposizione proprio personale tecnico per tutoraggio aziendale.

La MESSINAMBIENTE, inoltre, organizza visite ai propri impianti e supporta per le attività di docenza, di tutoraggio corsi di formazione professionale, seminari e master universitari.

## VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- questionari on-line sul sito [www.messinambiente.it](http://www.messinambiente.it);
- incontri pubblici.

La MESSINAMBIENTE, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

### **Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è valida fino al momento della sua sostituzione con altro documento predisposto, per necessità di modifiche ed aggiornamenti, da MessinAmbiente S.p.A..

In caso di variazioni e/o modifiche gli utenti saranno tempestivamente informati.

### **Pubblicazione a cura**

MESSINAMBIENTE S.p.A.

sede legale 98124 Messina, Via Salandra

uffici 98122 Messina, Via Dogali 50

telefono 0906409927

fax 0906782147

e-mail [info@messinambiente.it](mailto:info@messinambiente.it)

