

3.6 Standard del servizio di raccolta di rifiuti ingombranti

Si tratta di un servizio che sta assumendo una crescente importanza nei circuiti di raccolta e che si presenta come servizio a "domanda individuale", tale da poter essere regolamentato in modo simile a servizi analoghi (acqua, gas). Gli standard si riferiscono quindi ad aspetti tecnici (frequenza, percentuale di materiale recuperato) e commerciali (tempi di risposta). Il servizio necessita inoltre di un sistema di informazione capillare all'utente, perché confluisca alla raccolta il flusso di rifiuti e vengano evitati conferimenti abusivi.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Estensione del servizio	Tutti gli utenti	Tutti gli utenti	Tutti gli utenti	

E' un indice primario dell'efficacia del servizio, indipendentemente dalle formule organizzative adottate.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Numero telefonico dedicato per la richiesta del servizio	Presente	Presente		

3.6.1 Modalità di svolgimento

Per quanto riguarda gli orari del servizio, per la modalità a chiamata o con contenitori stradali, valgono le indicazioni espresse per altri servizi (evitare le fasce orarie di massima congestione stradale). Per il servizio di chiamata a domicilio devono essere considerate anche le esigenze degli utenti. Per il servizio con piattaforme è consigliata l'apertura in orari che permettano le operazioni ad utenti impegnati in orari di lavoro tipici, favorendo quindi l'apertura a inizio e fine dei normali turni di lavoro ed il sabato mattina e pomeriggio.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Tempo massimo di attesa dalla chiamata	2 giorni a domicilio con obbligo di preavviso telefonico all'utente di 24 ore.	3 giorni a domicilio con obbligo di preavviso telefonico all'utente.	1 settimana	

Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, su chiamata, consente all'utente di conoscere in anticipo giorno ed orario di effettuazione del servizio, che avviene a piè di edificio (gratuitamente) o direttamente al piano (a pagamento). L'utente riceve telefonicamente le informazioni su giorno, orario, e costo dell'eventuale servizio al piano. Di norma il regolamento comunale indica la quantità o la volumetria massima asportabile per intervento.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Frequenza del servizio di raccolta con contenitori stradali specifici	1 volta ogni 3 settimane	1 volta al mese	1 volta al mese	Svuotamento o OOcontenitori

STANDARD TECNICI DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il servizio effettuato tramite contenitori stradali avviene dislocando un numero adeguato di contenitori idonei a raccogliere materiale voluminoso (navette, scarrabili) che vengono periodicamente svuotati. Sebbene praticato in alcuni Comuni, risulta sconsigliabile la dislocazione costante di contenitori nel territorio per evitare conferimenti impropri negli stessi e per prevenire rischi per la sicurezza. Laddove si optasse comunque per questa opzione risulta necessario individuare aree idonee e con contenitori di facile accessibilità.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Orari di apertura piattaforma di conferimento	Ogni giorno, 6 ore al giorno complessive	Ogni due giorni, 6 ore al giorno complessive		

Il servizio tramite piattaforma di raccolta avviene invitando gli utenti a consegnare il materiale ingombrante presso uno o più centri attrezzati, aperti in orari prefissati e comunicati all'utente. Il conferimento dovrà consistere nel solo trasporto del rifiuto presso la piattaforma recintata e presidiata, l'attività di deposito temporaneo dovrà essere effettuata da addetti alla piattaforma.

Descrizione	Standard ottimale	Standard minimo	Situazione osservata	note
Percentuale di materiale recuperato dal gestore della raccolta	60 %	40 %	Valore medio= 31.75 % Dev. Standard = 35.37 %	