



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

ORDINANZA N. 423 DEL 14 LUG. 2016

Concessione del servizio di pulizia, ritiro, trasporto e gestione dei rifiuti, manutenzione delle aree verdi presso le strade e le aree comuni ricomprese all'interno della circoscrizione portuale del Porto di Venezia – Sezioni di Marghera e Marittima – Periodo 2016/2020

IL PRESIDENTE

VISTA la Legge 28 gennaio 1994, n° 84, concernente il riordino della legislazione in materia portuale e le sue successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il Decreto 1 ottobre 2012 del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, concernente la nomina del Presidente dell'Autorità Portuale di Venezia;

VISTO l'art. 6, comma 1, lettera c) della Legge 84/1994, che attribuisce all'Autorità Portuale il compito di affidamento e controllo delle attività dirette alla fornitura a titolo oneroso agli utenti portuali dei servizi di interesse generale, non coincidenti né strettamente connessi alle operazioni portuali di cui all'art. 16, comma 1, individuati con Decreto del Ministro dei Trasporti e della Navigazione;

VISTA la più recente giurisprudenza della Corte di Cassazione secondo la quale l'attività di gestione dei rifiuti - e la relativa attività di smaltimento - nell'ambito dell'area portuale - da intendersi come spazio territoriale in cui svolge i suoi compiti la singola Autorità Portuale - rientra nella competenza di quest'ultima (cfr. C. Cass. Sentenza n. 23583/2009), risultando così "sottratta alla competenza comunale per rientrare invece, in quella dell'Autorità Portuale" (cfr. C. Cass. Sentenza n. 10104/2012);

VISTO che la Suprema Corte ha ulteriormente chiarito che i Comuni sono "privi anche di ogni potere impositivo in materia di ta.r.s.u. atteso che, essendo quella dei rifiuti una tassa, essa non può evidentemente configurarsi in favore di un soggetto diverso da quello che espleta il servizio";



PORTO DI VENEZIA
DOVE LA TERRA GIRA INTORNO AL MARE



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

CONSIDERATO che a seguito di tali disposizioni le suddette attività spettano all'Autorità Portuale di Venezia che a sua volta ha stabilito di affidare in concessione a terzi tale servizio;

VISTA la nota del Comune di Venezia Prot. APV 12101 del 29/07/2015 nella quale si rappresenta che, a seguito della sottoscrizione in data 19 giugno 2015 del verbale di conciliazione tra Comune di Venezia, VERITAS SPA e Autorità Portuale di Venezia, dal 1 luglio 2015 il servizio di igiene urbana non viene più svolto dal Comune di Venezia tramite la società partecipata VERITAS SPA,

RITENUTO conseguentemente a suddetta nota di dover garantire tutte le attività relative all'igiene urbana tra cui il servizio di pulizia, il ritiro, trasporto e la gestione dei rifiuti, la manutenzione delle aree verdi, la derattizzazione e la disinfestazione presso le strade e le aree comuni ricomprese all'interno della circoscrizione portuale del Porto di Venezia – Sezioni di Marghera e Venezia Marittima;

VISTO che, a seguito del bando di gara emanato in data 07/11/2015, riguardante la concessione del servizio di pulizia, ritiro, trasporto e gestione dei rifiuti delle strade e delle aree comuni ricomprese all'interno della circoscrizione portuale del Porto di Venezia – Sezioni di Marghera e Venezia Marittima è risultata aggiudicataria l'Associazione Temporanea di Imprese con capogruppo GIOTTO CONSORZIO SOCIALE soc. coop. Sociale con sede in via Forcellini, 170/a Padova;

VISTA l'Ordinanza dell'Autorità Portuale di Venezia n. 418 del 2016 "Misure per l'igiene e la sicurezza presso le strade e le aree comuni ricomprese all'interno aree del Demanio Marittimo Portuale del Porto di Venezia – Sezioni di Marghera e Marittima";

ORDINA

ARTICOLO 1 – AFFIDATARIO E DECORRENZA DEL SERVIZIO

Con effetto dal 1 aprile 2016 la concessione del servizio di pulizia, ritiro, trasporto e gestione dei rifiuti, manutenzione delle aree verdi, derattizzazione e disinfestazione presso le strade demaniali e le aree comuni demaniali ricomprese all'interno della circoscrizione portuale del Porto di Venezia – Sezioni di Marghera e Venezia Marittima per il quinquennio 2016 – 2020 è affidata all'Associazione Temporanea di Imprese con capogruppo GIOTTO CONSORZIO SOCIALE soc. coop. Sociale con sede in via Forcellini, 170/a Padova.





AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

ART. 2 – CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Ordinanza viene approvata la Carta dei Servizi relativa al servizio in oggetto. È fatto obbligo agli utenti di rispettare quanto disposto nella Carta dei Servizi.

Allegata: Carta dei Servizi

IL PRESIDENTE

Prof. Paolo Costa





AUTORITÀ PORTUALE
DI VENEZIA

DIREZIONE TECNICA

Area Ambiente

**APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA,
RITIRO, TRASPORTO E GESTIONE DI RIFIUTI,
MANUTENZIONE DELLE AREE VERDI PRESSO LE STRADE E
LE AREE COMUNI RICOMPRESSE ALL’INTERNO DELLA
CIRCOSCRIZIONE PORTUALE DEL PORTO DI VENEZIA
SEZIONI DI MARGHERA E VENEZIA – MARITTIMA**

CARTA DEI SERVIZI

Il Responsabile Unico del Procedimento

- Dott. Ing. Nicola Torricella -

EDIZIONE 2016



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI APV	3
CHI È APV	4
GLI IMPEGNI DI APV NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
DOVERI DEGLI UTENTI	5
STANDARD DI QUALITÀ.....	6
I SERVIZI EROGATI	6
SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE E DELLE PARTI COMUNI.....	7
SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI.....	7
SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE – DERATTIZZAZIONE	7
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	9
RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI.....	10



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

LA CARTA DEI SERVIZI APV

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela degli utenti, introdotto ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo "contrattuale". Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze dell'utente e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto.

L'azienda che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente agli utenti che hanno il diritto di pretendere dall'Azienda un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri degli utenti.

Definisce di fatto per "contratto" gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

La Carta viene resa disponibile per tutti gli utenti sul sito internet all'indirizzo www.port.venice.it.

APV redige la Carta dei Servizi in conformità ai principali riferimenti normativi nazionali vigenti, che sono:

- D.P.C.M. del 27/01/1994, "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;
- D.Lgs. 30/07/1999 n° 286, 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;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), la quale al fine di garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni prevede che, in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed ente pubblico quest'ultimo sia tenuto (si tratta quindi di un vero e proprio obbligo giuridico) ad applicare una serie di disposizioni finalizzate "alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi" avente determinate caratteristiche;
- Art. 2, lett. g) del "Codice del Consumo" (D. Lgs. n. 206 del 2005) che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza;
- D.lgs. n. 286/99, art. 11, comma 2, così come sostituito dall'art. 28 del d.lgs. n. 150/2009.

Definizione del Servizio

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti erogato.

In particolare si riferisce alle modalità, ai tempi e agli strumenti di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, dei rifiuti provenienti da raccolta differenziata e di rifiuti speciali/rifiuti abbandonati in aree di competenza di APV.

Validità della carta del servizio

La presente carta dei servizi ha una validità di cinque anni, in conformità alla durata dell'appalto.

Gli utenti del servizio sono informati delle revisioni della presente Carta del Servizio tramite la consultazione del sito web di APV.

Standard di servizio

Per ciascun servizio di istituto APV assume come valori di partenza gli ultimi dati annuali ricavati con propri monitoraggi dei servizi e i dati di percezione dell'utenza ricavati dall'ultima indagine di *customer satisfaction*.

Saranno garantiti adeguati standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio, da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

CHI È APV

La Sede territoriale di APV è situata in:

Venezia Santa Marta – Fabbricato 13

30123 Venezia

Telefono (Centralino): 041/5334111

Fax: 041/5334254

e-mail: apv@port.venice.it

PEC: autoritaportuale.venezia@legalmail.it

Sito web: www.port.venice.it

L'Autorità Portuale di Venezia (APV) è un Ente Pubblico. Il suo compito è indirizzare, programmare, coordinare, promuovere e controllare le operazioni portuali. Svolge anche la manutenzione delle parti comuni, mantiene i fondali, sorveglia la fornitura dei servizi di interesse generale, gestisce il Demanio Marittimo e pianifica lo sviluppo del territorio portuale (L. n. 84/94).

La sostenibilità ambientale è uno degli obiettivi più importanti per l'Autorità Portuale di Venezia, che promuove studi e progetti per ridurre l'impatto ambientale delle attività portuali sulla città e sulla laguna (<https://www.port.venice.it/it/studi-scientifici.html>).

Questa attenzione è dovuta, per la delicatezza della città e per il grande valore naturalistico della laguna, i cui equilibri ecologici vanno preservati.

L'Autorità Portuale di Venezia (APV) per sviluppare il porto in modo sostenibile, ha deciso di aderire al principio di responsabilità ambientale codificato nella norma ISO 14001, che indica i requisiti per lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA).

La certificazione ambientale dà riscontro dell'impegno assunto da un'organizzazione nella gestione ambientale. Tenendo sotto controllo gli impatti ambientali, si punta al miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

APV si impegna a riesaminare periodicamente la propria Politica per mantenerla conforme con le scelte strategiche dell'Azienda ed a darne massima diffusione sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione.

GLI IMPEGNI DI APV NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

1. Fornire servizi efficaci ed efficienti

Garantire i servizi agli utenti rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. Assicurare la continuità dei servizi

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. Verificare i risultati ottenuti

Misurare continuamente le prestazioni erogate, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. Migliorare continuamente le proprie prestazioni

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. Rispettare l'ambiente

La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte.

6. Garantire la sicurezza

La salute e la sicurezza degli utenti costituiscono un impegno primario.

7. Informare in modo esauriente

APV si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili agli utenti.

8. Ascoltare e tutelare gli utenti

Appositi canali sono a disposizione degli utenti per comunicare reclami e suggerimenti.

9. Essere cortesi

Il comportamento verso gli utenti deve essere improntato a rispetto e cortesia.

10. Correggere rapidamente gli errori ed evitarne il ripetersi

APV si impegna a porre rimedio rapidamente ad eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

PRINCIPI FONDAMENTALI

APV garantisce uniformità di trattamento nell'ambito di aree servite e categorie o fasce di utenti omogenee.

Continuità

APV garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Partecipazione e informazione

APV promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti nei tempi adeguati.

APV acquisisce periodicamente, mediante indagini dirette realizzate con schede e questionari ad uopo predisposti, la valutazione degli utenti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

Cortesia

APV si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale operativo a contatto con gli utenti, o che si rechi presso le sedi degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

Efficienza ed efficacia

APV persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

APV nel redigere qualsiasi messaggio diretto agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

I messaggi rivolti agli utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione dell'azienda.

Qualità e tutela ambientale

APV garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento.

DOVERI DEGLI UTENTI

Gli impegni che APV si pone sono d'altra parte strettamente legati al contributo degli utenti.

Per questo si richiede ad ogni singolo utente di collaborare, affinché insieme vengano raggiunti risultati duraturi.

In particolare ogni utente è tenuto a rispettare le regole che seguono:

- i rifiuti sono conferiti presso i punti di raccolta appositamente predeterminati a cura dell'Appaltatore, il quale è tenuto a conservarli e trasportarli in modo tale da evitare qualsiasi dispersione o effetto maleodorante, nonché a mantenere separate le diverse frazioni merceologiche dei rifiuti necessarie all'effettuazione delle raccolte differenziate attivate nella zona;
- in considerazione della elevata valenza sociale ed ecologica, le frazioni per le quali è messa in atto la raccolta differenziata devono essere conferite esclusivamente nei contenitori a tal fine predisposti o comunque nei luoghi e con le modalità indicate dall'Amministrazione e dal gestore del servizio; tali contenitori non devono, in alcun modo, essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti;



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

- è vietato ai proprietari ed ai detentori a qualunque titolo di veicoli di parcheggiare i medesimi a fianco dei contenitori per la raccolta rifiuti, o comunque in posizione tale da rendere impossibile o malagevole il servizio di raccolta;
- per tutte le frazioni per le quali è prevista la raccolta differenziata, è vietato il conferimento e lo smaltimento con i rifiuti urbani raccolti in maniera indifferenziata;
- è vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie provenienti da lavori edili o altre tipologie di rifiuti non previste; lo stesso produttore deve far sì che tali rifiuti siano conferiti da trasportatori autorizzati, presso impianti analogamente autorizzati alla loro gestione;
- saranno previste sanzioni come da normative vigenti per dispersione rifiuti e mancata separazione delle frazioni merceologiche per le quali è prevista la raccolta differenziata e il conferimento separato; conferimento scorretto delle frazioni di rifiuto per le quali è messa in atto la raccolta differenziata e utilizzo improprio dei contenitori per la raccolta differenziata, divieto di conferimento nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani di macerie provenienti da lavori edili.

STANDARD DI QUALITÀ

APV si impegna per il tramite del proprio concessionario, a garantire le migliori condizioni di servizio secondo le modalità e periodicità definite dal Capitolato e dalle disposizioni amministrative e regolamentari impartite dall'Autorità Portuale.

A tal fine sono definiti degli standard di qualità che il servizio erogato deve rispettare; per la verifica della corrispondenza del servizio a tali standard APV prevede che l'Appaltatore periodicamente proponga la compilazione da parte degli utenti di questionari volti all'analisi del grado di soddisfazione relativo al servizio.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore, di scioperi, di guasti o di manutenzioni straordinarie necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio.

La mancata prestazione del servizio, nei tempi previsti, è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali, ad esempio: impossibilità ad accedere ai cassonetti (veicoli in sosta non autorizzata, blocco del traffico stradale, manifestazioni, ecc.), lavori stradali, condizioni meteorologiche straordinarie avverse.

In tali casi viene garantito, nell'arco delle 48 ore successive, l'attivazione del servizio.

I SERVIZI EROGATI

APV rende in modo continuativo presso le aree di propria competenza i seguenti servizi affidati in concessione:

- 1) spazzamento e pulizia delle strade e piazzali comuni del Porto Commerciale di Venezia – Sezione di Marghera e delle aree comuni del Porto di Venezia - Sezione di Marittima, sia in modo meccanizzato sia manuale;
- 2) svuotamento di cassonetti per il rifiuto indifferenziato, per la raccolta differenziata e cestini portarifiuti;
- 3) trasporto e gestione presso impianti autorizzati, ai sensi della normativa vigente in materia, dei rifiuti raccolti;
- 4) servizio di disinfestazione - derattizzazione;
- 5) manutenzione delle aree verdi.

Sono previsti ulteriori interventi, diverso da quelli ordinari sopra elencati, atti a rimuovere rifiuti o altro che possa arrecare pregiudizi al regolare e sicuro svolgimento delle attività nelle aree di competenza; ogni intervento necessario verrà effettuato nel più breve tempo possibile previa richiesta e verifica da parte di APV.

In caso di emergenza APV (Ordinanza APV n. 225/05) ha attivo un servizio di reperibilità h/24, cui è possibile fare riferimento, per segnalazioni, componendo il numero 041/5334545.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE E DELLE PARTI COMUNI

APV assicura la pulizia delle strade e delle aree comuni di propria competenza.

E' prevista la pulizia con mezzo meccanico per lo spazzamento. E' prevista anche l'attività di spazzamento manuale, eseguita da operatore dotato di attrezzature manuali per garantire l'asporto e l'allontanamento dei rifiuti presso le aree che non possono essere spazzate con i mezzi meccanici a disposizione. Contestualmente alla spazzatura manuale verrà svolta l'attività di svuotamento dei cestini portarifiuti installati lungo le strade e presso le aree oggetto del servizio.

L'attività viene effettuata quotidianamente presso le aree di Venezia e settimanalmente presso le aree di Marghera.

SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti urbani e nella raccolta differenziata, mediante lo svuotamento periodico dei contenitori appositamente collocati presso le aree di competenza portuale.

Per il conferimento dei rifiuti andranno utilizzati esclusivamente i contenitori messi a disposizione da APV.

Si ricorda che:

- è vietato abbandonare qualsiasi rifiuto fuori dai contenitori;
- se il cassonetto dovesse essere pieno si dovrà utilizzare quello vuoto dello stesso tipo più vicino;
- i contenitori sono messi a disposizione per l'esclusivo utilizzo da parte degli utenti della comunità portuale.

Presso le aree di Porto Marghera e Venezia sono messi a disposizione idonei cassonetti e cestini.

L'appaltatore provvede inoltre alla manutenzione ed all'eventuale sostituzione dei cestini deteriorati e/o inservibili nella stessa quantità ed ubicazione.

L'attività di svuotamento viene effettuata in giorni fissi predeterminati (per maggiori informazioni contattare la scrivente).

Nell'ambito del servizio è previsto, inoltre, il lavaggio interno/esterno dei cassonetti ed il trattamento con una miscela battericida ed antifermentativa.

L'Appaltatore provvede inoltre a mantenere pulita la zona intorno a ciascun cassonetto/cestino anche da eventuali rifiuti abbandonati ed a verificare sistematicamente anche la presenza di rifiuti ingombranti abbandonati, asportandoli nel più breve tempo possibile.

L'Appaltatore provvede direttamente al trasporto dei rifiuti raccolti di cui sopra ad impianti di conferimento finali, autorizzati ai sensi della normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti.

SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE – DERATTIZZAZIONE

L'Appaltatore provvede all'esecuzione d'interventi di disinfestazione e derattizzazione per il controllo di agenti infestanti presenti presso le aree di competenza di APV secondo un proprio Piano di Lavoro.

Disinfestazione

Per quanto riguarda il servizio di disinfestazione, sono previste le seguenti attività:

- censimento/mappatura dei focolai e monitoraggio dei livelli di infestazione;
- attuazione di un programma a calendario di trattamenti di disinfestazione contro mosche, moscerini, zanzare, ecc., con trattamento antilarvale da effettuarsi con cadenza circa mensile (e comunque in conformità alle tipologie di focolai riscontrate) nel periodo tra aprile ed ottobre (numero di interventi non inferiore a sei), in corrispondenza di depositi di rifiuti, pozzetti, caditoie e tombini stradali, bacini di laminazione delle acque meteoriche, canali adiacenti alle strade demaniali, aree a temporanea od accidentale sommersione, ecc., con l'impiego di insetticidi nebulizzati adeguati al caso e trattamento antialato.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

I tempi e le fasce orarie (diurne e/o notturne) degli interventi saranno stabiliti dall'Amministrazione appaltante e comunicati all'Appaltatore secondo le disponibilità degli utenti delle aree.

Derattizzazione

Il servizio di derattizzazione prevede le seguenti attività:

- campagne di mappatura e monitoraggio della presenza per la pianificazione di interventi di lotta contro i ratti con mezzi meccanici o chimici;
- posizionamento esche;
- esecuzione di interventi di controllo delle esche secondo periodicità almeno mensile.

Nel corso delle operazioni saranno impiegate modalità e precauzioni tali da non arrecare danno in alcun modo alle persone. In particolare per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione l'appaltatore provvede a presentare con almeno cinque giorni lavorativi d'anticipo comunicazione all'Ente (ed eventualmente all'ASL); la stessa altresì:

- segnalerà la zona interessata con etichette contenenti gli elementi identificativi della ditta e del responsabile delle operazioni, la durata del trattamento, le sostanze utilizzate, l'eventuale antidoto ed il numero telefonico del centro anti-veleni;
- darà indicazioni ad APV circa l'esatta ubicazione dei punti di adescamento attivati.

E' prevista l'esecuzione di interventi in urgenza per derattizzazioni, disinfestazioni disinfezioni e rimozioni di carcasse di animali attinenti alle aree di competenza dell'Ente, segnalati dallo stesso o da utenti delle aree.

MANUTENZIONE AREE VERDI

Il servizio riguarda le aree a verde presenti presso le aree portuali comuni e le strade di pertinenza dell'Autorità Portuale di Venezia di Venezia e Marghera; lo stesso consiste nella manutenzione di aree a verde, tappeti erbosi presso aree accessorie alla viabilità (rotatorie, bacini di laminazione, aiuole spartitraffico, ecc.), cura e manutenzione delle alberature, degli arbusti, delle siepi, di aiuole e fioriere, raccolta rifiuti presenti su aree verdi, nuove piantagioni. Il Servizio prevede una manutenzione ordinaria del verde corrisposta a canone e prestazioni straordinarie con corrispettivo a misura.

Nella manutenzione ordinaria sono previste le seguenti attività:

- Potatura alberi
- Spollonatura e sfrondatura
- Taglio dell'erba su aree verdi, lungo cigli stradali e marciapiedi con inserimenti erbosi
- Decespugliatura e diserbo lungo i cordoli stradali ed i binari
- Manutenzione settimanale delle aree di Marittima, Santa Marta e San Basilio

Le operazioni saranno eseguite secondo le tempistiche concordate con la stazione appaltante sulla base di un Piano di Lavoro annuale, approvato dall'Amministrazione, che tenga conto delle periodicità stagionali e degli interventi periodici normalmente eseguiti sulle varie tipologie di vegetazione di cui si compone il verde presso le aree portuali. La Stazione Appaltante si riserva, comunque, di ordinare l'esecuzione di interventi a carattere straordinario da svolgere entro un termine prestabilito, specialmente in conseguenza di particolari eventi atmosferici o di situazioni non aprioristicamente prevedibili, che rendano necessario il pronto intervento dell'impresa. Per gli interventi "Urgenti", che saranno richiesti per via telefonica ed a seguire con fax o e-mail, l'impresa dovrà intervenire entro le 4 ore successive.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

SERVIZIO DI PULIZIA DELLE CADITOIE

Gli interventi di pulizia delle caditoie, sono operazioni effettuate esclusivamente a seguito di specifica richiesta di APV che provvederà previa verifica della segnalazione ricevuta, ad attivare la procedura di pulizia necessaria.

Il servizio consiste nel rimuovere ed asportare tutti i materiali depositati all'interno del pozzetto, con successivo immediato lavaggio dello stesso con getto d'acqua ad alta pressione.

A seguito di una richiesta, l'Appaltatore comunica (a mezzo e-mail) ad APV con un preavviso di 48 ore, l'inizio delle attività e gli orari entro i quali si svolgeranno le attività richieste.

Possono eventualmente essere richiesti interventi con particolare carattere d'urgenza, anche in giorni festivi o in giorni feriali non lavorativi, con inizio entro 2 (due) ore dalla chiamata.

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI/RIFIUTI SPECIALI (SU RICHIESTA)

Il servizio consiste nella raccolta e nello smaltimento di rifiuti classificati non pericolosi o pericolosi, rinvenuti abbandonati al suolo.

Sono considerati ricompresi in tale casistica i rifiuti riportati nella presente lista (da ritenersi indicativa e non esaustiva):

- rifiuti inerti (terra, sassi, calcinacci, manufatti in cemento armato),
- manufatti contenenti amianto,
- contenitori con residui di sostanze anche pericolose,
- stracci e altro materiale assorbente o non, inquinato da sostanze chimiche pericolose,
- rifiuti ingombranti,
- materiali misti,
- legno,
- elettrodomestici dismessi o parti di essi,
- apparecchiature elettriche da ufficio,
- mobilio.

Il servizio comprende il carico ed il trasporto ad impianti autorizzati ai sensi della normativa vigente per il recupero/smaltimento.

Il servizio prevede una segnalazione all'Ente che provvederà previa verifica della segnalazione ricevuta, ad attivare la procedura di gestione dei rifiuti rinvenuti.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' DEL SERVIZIO

APV si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione in relazione alle attività svolte dall'Appaltatore; nel caso in cui a seguito delle verifiche effettuate si dovessero evidenziare difformità nell'esecuzione del servizio queste verranno comunicate in forma scritta alla ditta esecutrice.

APV assicura all'utente la costante informazione in merito alla presente carta dei servizi e alle iniziative che dovessero essere avviate al fine di poter rendere il servizio quanto più capillare e completo.

L'azienda annualmente svolge una ricerca di *customer satisfaction* finalizzata a monitorare la qualità percepita dall'utente sui diversi servizi erogati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta di Servizio.

L'utente può presentare richieste di informazioni, presentare osservazioni, memorie e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo pec di APV: autoritaportuale.venezia@legalmail.it o in forma cartacea presso l'ufficio protocollo di APV.



AUTORITÀ PORTUALE DI VENEZIA

RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

APV si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'eventuale corrispondenza con l'utente deve riportare l'indicazione del servizio di riferimento.

In caso di reclamo circa le violazioni dei principi ed il mancato rispetto degli standard contenuti nella Carta dei Servizi, lo stesso può essere presentato dall'Utente per iscritto, via posta, via fax o posta elettronica.

Del reclamo verrà data comunicazione, per conoscenza, all'Appaltatore secondo modalità nel rispetto della normativa a tutela della privacy.