

Carta dei Servizi

**Maglie
Territorio
Ambiente
Servizi SPA**

anno 2010



Gestione Servizio Rifiuti



Gestione Servizio Verde Pubblico



Gestione Servizio Parcheggi



Gestione Servizi Vari

INDICE

PREMESSA pag. 3
POLITICA DEI SERVIZI pag. 4
PRINCIPI pag. 4
OBIETTIVI E STRATEGIE pag. 5
CERTIFICAZIONE pag. 5

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE pag. 7
SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGI pag. 18
SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE VERDE
PUBBLICO pag. 27
SERVIZIO GESTIONE servizi vari pag. 30

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE pag. 32.
STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE pag. 32
RAPPORTI CON I CLIENTI pag. 33
DOVERE DI VALUTAZIONE pag. 33

PROCEDURE DI RECLAMO pag. 34.
VALIDITA' DELLA CARTA pag. 34.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



PREMESSA

La nuova Carta dei Servizi viene elaborata da **MTA - SERVIZI SPA** al fine di fissare i principi per l'erogazione dei servizi ed informare i cittadini sulle effettive prestazioni indicando fattori di qualità direttamente controllabili dall'utente.

Prevede inoltre modalità di accesso alle informazioni e canali di comunicazione adeguati per suggerimenti o reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento integrativo ai "Contratti di Servizio" che regolano i rapporti tra il Comune e MTA - SERVIZI SPA ed al "Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e la disciplina dei rifiuti urbani e speciali".

L'impegno di MTA - SERVIZI SPA di sottoporre periodicamente a verifica le prestazioni previste nel presente documento, unitamente ad un atteggiamento collaborativo dei cittadini, possono dare ottimi risultati soprattutto nell'ambito dell'Igiene Ambientale della nostra città.

L'Azienda, società mista maggioritaria pubblica ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs 267/00 (TUEL) è una società per azioni che ha allargato la gamma dei propri servizi, divenendo, dal 2002, anno di fondazione, ad oggi, una vera e propria Multiservizi, affrontando anche il mercato, acquisendo

appalti sia nel settore dell'Igiene Urbana che dei parcheggi, in altre realtà locali quali il Comune di Castro, il Comune di Ortelle, la Città di Santa Cesarea Terme, il Comune di Diso ed il Comune di Bagnolo del Salento.

Attualmente la MTA - Servizi SpA svolge i servizi di igiene Ambientale nella Città di Maglie, nonché gestisce il servizio di parcheggi a raso ed interrati ed i servizi di manutenzione verde pubblico, delle affissioni e di pulizia dei bagni pubblici nella Città di Maglie.

Per raggiungere livelli di qualità del servizio elevati, MTA - SERVIZI SPA ha introdotto, in questi ultimi tempi, sistemi gestionali e modelli organizzativi finalizzati al continuo miglioramento ed ha acquisito, in seguito a ciò, la certificazione integrata qualità (ISO 9001) ed attualmente intende acquisire quella ambientale (ISO 14001)

Nel settore di Igiene ambientale ha attivato diversi interventi migliorativi tra cui la riorganizzazione ed il potenziamento del servizio di raccolta, in particolare ponendo molta attenzione nella raccolta differenziata,



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Politica dei Servizi

MTA - SERVIZI SPA ha come scopo principale l'erogazione di prestazioni in grado di soddisfare completamente tutti i suoi interlocutori, garantendo uno sviluppo sostenibile a tutela delle generazioni future e per eccellere nel mercato dei servizi caratterizzato da una marcata complessità e competitività e per contribuire allo sviluppo sociale della collettività.

La presente politica si fonda su un insieme coerente di principi ai quali ogni obiettivo ed ogni strategia nel campo soprattutto della gestione ambientale deve fare riferimento.

Principi

L'impegno di **MTA - SERVIZI SPA** è costantemente teso al miglioramento della qualità e dei risultati della gestione ambientale e sociale delle proprie attività e dei servizi erogati. Ciò viene perseguito attraverso l'utilizzo delle più avanzate tecnologie disponibili ed economicamente praticabili.

MTA - SERVIZI SPA eroga i servizi secondo i principi di:

- + **Uguaglianza**, garantendo la parità di trattamento a tutti i Clienti Cittadini
- + **Imparzialità**, attraverso un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità

- + **Continuità**, assicurando un servizio continuo, regolare e senza interruzione
- + **Efficacia ed Efficienza**, perseguendo l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio
- + **Trasparenza e comprensibilità**, nell'utilizzare un processo di comunicazione verso i Clienti e tutte le parti sociali, ponendo particolare attenzione nel definire gli effetti ambientali derivanti dalla gestione con particolare riferimento ai risvolti sociali ad essa connessi.

Per sostenere tutto il processo MTA - SERVIZI SPA ritiene fondamentale l'azione di coinvolgimento e motivazione di tutto il personale aziendale perché vengano sviluppati, ad ogni livello, il senso di responsabilità verso l'ambiente e l'impegno per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni.

La Direzione aziendale si impegna a diffondere, attuare, mantenere attiva e riesaminare periodicamente la presente Politica sulla base dell'evoluzione del contesto ambientale, socio economico e istituzionale e a diffondere i risultati raggiunti.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Obiettivi e Strategie

- ✚ Gli obiettivi di MTA - SERVIZI SPA sono orientati al miglioramento continuo dei processi e delle prestazioni che muovono da un livello standard di conformità a quanto disposto dalla legislazione e dagli accordi sottoscritti e con l'impegno di assicurare una costante valutazione preventiva per quanto concerne la progettazione delle attività future.
- ✚ MTA - SERVIZI SPA si impegna a mantenere costante il dialogo con tutti i suoi Clienti, i Soci, le Autorità competenti e tutte le parti interessate alle performances aziendali, allo scopo di tradurre le loro aspettative in obiettivi interni all'organizzazione e per fornire un contributo proporzionato al ruolo svolto allo scopo di soddisfare pienamente l'insieme delle politiche di governo del territorio.
- ✚ L'Azienda si impegna a monitorare gli impatti sull'ambiente e a governare i processi attraverso l'introduzione di adeguati sistemi di gestione corredati di specifiche contabilità ed utilizzando indicatori di prestazione sia nella redazione di bilanci che nel monitoraggio dei processi.
- ✚ L'Azienda promuoverà ogni azione utile per acquisire comportamenti corretti e coerenti rispetto alla presente Politica presso Fornitori e Appaltatori che lavorano in collaborazione con la Società.

Certificazione

L'impegno che MTA - SERVIZI SPA si è assunto, così come è descritto nella Politica dei Servizi, è quello di introdurre un solido Sistema di Gestione Ambientale e Qualità per le sue attività e di certificarlo in conformità a norme riconosciute a livello internazionale: ISO 9001 e ISO 14001.

Il Sistema di Gestione Ambientale e Qualità prevede la descrizione della struttura organizzativa, i processi, le procedure e le risorse per mezzo delle quali l'azienda svolge le proprie attività, ed ha lo scopo di assicurare che vengano soddisfatte le esigenze e le aspettative dei Clienti e delle parti interessate, garantendo inoltre un costante controllo e miglioramento degli impatti ambientali dovuti alle attività dell'azienda.

Per raggiungere questi obiettivi è stata attivata un'analisi approfondita di tutti i processi aziendali, al fine di individuare eventuali criticità ed assicurare il loro graduale miglioramento, nonché è stata programmata una costante formazione del personale aziendale che opera a tutti i livelli, affinché ciascuno diventi consapevole circa l'impatto delle proprie attività, sia sulla qualità che sugli aspetti ambientali-socio-economici del servizio erogato.

Per tutelare i Clienti e tutti i suoi interlocutori l'azienda sta operando coerentemente con quanto stabilito nella Politica Ambientale ed in conformità alle norme ISO.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



il Presidente del Consiglio d'Amministrazione

dr. Giovanni Leone

i Consiglieri d'Amministrazione

dr. Vincenzo De Donno

(vice Presidente)

dr. Mario Romano

rag. Marcello Schiattino

dr. Luigi Zilli

Il Direttore Generale

arch. Angelo Martina



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Servizio di Igiene Ambientale



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da MTA - SERVIZI SPA S.p.A si basa sul principio di uguaglianza per cui le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti nel rispetto della normativa vigente.

MTA - SERVIZI SPA garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, a tutti i cittadini nel territorio di competenza.

Una particolare attenzione viene prestata a soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento di MTA - SERVIZI SPA nei confronti di coloro che utilizzano il servizio è ispirato costantemente a criteri di obiettività e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'impegno di MTA - SERVIZI SPA è rivolto a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzione. Nei casi di sospensione o interruzione del servizio, l'azienda adotta le

misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi.

PARTECIPAZIONE

MTA - SERVIZI SPA promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'azienda e i cittadini: questi in particolare possono produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, inoltrare reclami, richiedere informazioni. Inoltre MTA - SERVIZI SPA verifica periodicamente la qualità del servizio erogato, anche attraverso sondaggi appositi.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

MTA - SERVIZI SPA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Strumenti

1. Standard di Qualità del Servizio

MTA - SERVIZI SPA considera determinanti per la qualità del servizio di igiene urbana i seguenti fattori:

1.1 **Continuità e regolarità dell'erogazione**

1.2 **Modalità del servizio raccolta indifferenziata dei rifiuti**

1.3 **Raccolta differenziata - Tutela ambientale, recupero e sicurezza**

1.4 **Modalità del servizio pulizia strade**

1.5 **Smaltimenti**

1.6 **Gestione Rifiuti Speciali – Servizi ai Privati**

Sulla base di tali fattori vengono individuati gli standard di qualità dei quali si assicura il rispetto.

MTA - SERVIZI SPA si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indicatori da rilevare periodicamente, per programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

1.1 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura e di un sistema organizzativo che le consentono di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, dalla rilevazione sistematica del rapporto tra azioni programmate ed effettivamente svolte.

Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane e pomeridiane per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio che, anche su segnalazione delle autorità competenti, vengono affrontate e risolte con solleciti interventi, anche a pagamento



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1.2 MODALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

a. Raccolta rifiuti indifferenziabili solidi urbani

MTA - SERVIZI SPA effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite servizio domiciliare con bidoni di colore verde della capacità di lt 40 per le Utenze Domestiche e di lt 120/240/360/770 per quelle Non Domestiche, tutti consegnati in comodato d'uso.

I suddetti cassonetti vengono svuotati, previo posizionamento dinanzi al numero civico delle utenze entro le ore 05.00 antimeridiane, con le seguenti frequenze:

-  **Lunedì, mercoledì e sabato per le utenze domestiche;**
-  **Lunedì, mercoledì e sabato per le attività commerciali, artigianali ed industriali;**
-  **Tutti i giorni, ad esclusione dei festivi, per le attività inerenti la somministrazione di cibi e bevande.**

Il mancato rispetto di tale livello di qualità del servizio è da imputare a cause estranee all'organizzazione quali:

-  sciopero
-  veicoli in sosta non autorizzata

-  lavori stradali
-  condizioni metereologiche avverse
-  ostacoli dovuti al traffico
-  avaria dei mezzi

In tali casi viene garantito il servizio nell'arco della giornata lavorativa successiva.

Attualmente le fasce orarie durante le quali si svolge il servizio è la seguente:

– antimeridiano dalle 5.00 alle 11.00

In caso di due o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

In caso la giornata di raccolta ricada in giornata festiva, il servizio viene svolto con regolarità.

b. Rifiuti organici

La MTA – Servizi SpA mette a disposizione, in comodato d'uso, di quei cittadini con abitazione munita di giardino, adeguati contenitori (composter) dedicati alla raccolta dei rifiuti organici (scarti di verdura, frutta, alimenti, ecc) che, attraverso un processo del tutto naturale, possono essere convertiti in compost, ovvero concime per uso domestico di primissima qualità. In alternativa, per modeste quantità, l'utente potrà conferire detta tipologia di rifiuti direttamente presso l'Ecocentro di cui al punto c.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



c. Materiale di risulta da sfalci di potatura

Raccolta a domicilio su richiesta. MTA – Servizi SpA mette a disposizione dei cittadini, su richiesta, sempreché l'area di pertinenza del richiedente lo consenta per dimensioni e accessibilità, un cassone della capacità nominale di mc 5, in cui l'utente immette i rifiuti "verdi". Una volta riempito, e comunque entro le ore 11.00 della stessa giornata di posizionamento, il cassone viene ritirato. In alternativa, per modeste quantità, l'utente potrà conferire detta tipologia di rifiuti direttamente presso l'EcoCentro di cui al punto c.

d. Igienicità del servizio

L'igienicità del servizio è assicurata dalla metodologia di raccolta domiciliare. Il lavaggio dei contenitori di capacità superiore ai 40 lt (utenze non domestiche) può essere richiesto previo pagamento del servizio.

1.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA

Tutela ambientale, recupero e sicurezza

Per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo MTA - SERVIZI SPA promuove la raccolta differenziata dei rifiuti. Questa si divide in materie

recuperabili, in quanto suscettibili di riciclo o utilizzo per produzione di energia, e raccolta di rifiuti urbani pericolosi. Tali attività vengono svolte con le modalità di seguito indicate.

MTA - SERVIZI SPA provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato.

I rifiuti speciali prodotti dalle attività in genere vengono raccolti secondo i criteri quanto-qualitativi previsti nell'attuale regolamento comunale gestione rifiuti, ex art. 21 d.Lgs 22/97, della Città di Maglie

a. Centri di conferimento rifiuti autorizzati-

ECOCENTRO in via Giovanni Conte (campetto calcio

Totò Fitto)

MTA - SERVIZI SPA gestisce una stazione ecologica attrezzata ai sensi del DM 8 aprile 2008, denominato ECOCENTRO sito presso via Giovanni conte in Maglie (di fronte al campetto di calcio Totò Fitto) che è a disposizione dei cittadini per il conferimento dei rifiuti e materiali per i quali è attivata la raccolta differenziata. Situato nella zona artigianale della città di Maglie, può recepire rifiuti differenziati e monomateriali conferiti dai cittadini il lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30,



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



mentre nella giornata di martedì e giovedì dalle ore 13.30 alle ore 19.30.

Le Utenze non Domestiche potranno conferire esclusivamente entro il limite dei 30 Kg complessivi. Superato detto quantitativo dovranno presentare iscrizione all'Albo trasportatori rifiuti.

b. Raccolte differenziate

MTA - SERVIZI SPA ha attivato le seguenti raccolte differenziate domiciliari con la tipologia di servizio "porta a porta":

✚ Carta e Cartoncino – Raccolta attiva Porta a Porta Utenze domestiche/Utenze non Domestiche

Raccolta domiciliare mediante appositi sacchetti trasparenti, consegnati gratuitamente agli utenti presso gli uffici amministrativi aziendali con frequenza semestrale, della capacità di lt 80.

In detti sacchi si può conferire esclusivamente materiale cartaceo rappresentato da riviste, giornali, carta per alimenti depurata da sostanze organiche e da eventuali pellicole, cartoni, ecc.

Il servizio è svolto con frequenza settimanale in orario mattutino, anche nei giorni festivi, nella giornata del **GIOVEDÌ** e pertanto il proprio sacco dovrà essere

posizionato dinanzi al proprio numero civico entro le ore serali del giorno prima.

✚ Imballaggi in Plastica e Alluminio/Metallici– Raccolta attiva Porta a Porta Utenze domestiche/Utenze non Domestiche

Il servizio è svolto tramite la raccolta domiciliare di appositi sacchetti, consegnati gratuitamente agli utenti presso gli uffici amministrativi aziendali con frequenza semestrale, della capacità di lt 100, in cui devono essere conferiti esclusivamente imballaggi in plastica (bottiglie, vaschette di alimenti, cellophane, ecc. depurati da eventuali sostanze organiche), ed alluminio/metallici (scatolette, latte, ecc) **ad esclusione di bicchieri e piatti in plastica** che devono essere conferiti nei bidoni di colore verde.

Il servizio è svolto con frequenza settimanale in orario mattutino, anche nei giorni festivi, nella giornata del **MARTEDÌ** e pertanto il proprio sacco dovrà essere **posizionato dinanzi al proprio numero civico entro le ore serali del giorno prima.**



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



I sacchetti vengono consegnati alle sole utenze domestiche con frequenza semestrale. Le attività dovranno provvedere al conferimento dei propri rifiuti differenziati con utilizzo di sacchi a perdere di proprietà.

✚ *Imballaggi in vetro – Raccolta attiva Porta a Porta Utenze domestiche*

Raccolta tramite bidoni della capacità di lt 40 per le Utenze Domestiche e di lt 120/240/360/770 per quelle Non Domestiche, tutti consegnati in comodato d'uso, di soli imballaggi in vetro (bottiglie, contenitori in vetro, ecc), senza alcun utilizzo di buste. E' divieto assoluto di conferimento di materiali ceramici (tazze, piatte) e metallici (lattine)

I suddetti contenitori dovranno essere posizionati dalle utenze davanti al proprio numero civico entro e non oltre le ore 05.00 del **VENERDI'**. Il servizio viene svolto anche nei giorni festivi.

Per le Utenze non domestiche attinenti la somministrazione di cibi e bevande è previsto, su apposita richiesta, un servizio di raccolta vetro anche il martedì.

✚ *Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli*

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- tramite prenotazione al N. Verde 800.105.051 di servizio gratuito di raccolta a domicilio dal lunedì al venerdì, per il ritiro di beni durevoli

ed ingombranti quali mobilio, suppellettili, elettrodomestici ecc., purché consegnati agli operatori aziendali a livello di marciapiede. Il servizio è effettuato gratuitamente purché circoscritto ad un numero massimo di 3 pezzi annui e non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti e locali che, pertanto, non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente onerosi.

- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso l'Ecocentro, sito in via Giovanni Conte a Maglie (di fronte , a disposizione dei cittadini dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 10,00

✚ *Rifiuti urbani pericolosi: Raccolta Farmaci scaduti*

Consiste nel servizio di ritiro dei farmaci scaduti conferiti dai cittadini in appositi contenitori esposti nei pressi delle farmacie. Detti rifiuti possono essere conferiti anche presso l'ECOCENTRO.

✚ *Rifiuti urbani pericolosi: Raccolta Pile esauste*

Consiste nel servizio di ritiro di Pile esauste conferite dai cittadini in appositi contenitori esposti nei pressi di tabaccherie, ferramenta e fotografi.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Detti rifiuti possono essere conferiti anche presso l'ECOCENTRO.

+ *Rifiuti urbani pericolosi: Contenitori etichettati "T" e/o "F"*

Consiste nel servizio di ritiro di contenitori etichettati "T" e/o "F" (bombolette spray o contenenti residui di sostanze pericolose) conferite dai cittadini in appositi contenitori esposti nei pressi delle ferramenta.

Detti rifiuti possono essere conferiti anche presso l'ECOCENTRO.

+ *Accumulatori al piombo*

I cittadini possono conferire gli accumulatori al piombo (batterie di automobili) direttamente presso l'ECOCENTRO esclusivamente se provenienti da manutenzione espletata in maniera autonoma.

+ *Oli vegetali e minerali esausti*

I cittadini possono conferire detti rifiuti (oli da frittura e oli minerali provenienti da piccola manutenzione autonoma di autoveicolo) direttamente presso l'ECOCENTRO.

+ *Indumenti e scarpe usate*

I cittadini possono conferire detti rifiuti (abiti, magliette, pantaloni, scarpe in genere in buono stato) direttamente presso l'ECOCENTRO.

+ *Lampade a basso consumo e neon*

I cittadini possono conferire detti rifiuti (lampade a basso consumo fulminate e neon) direttamente presso l'ECOCENTRO.

+ *Raccolta Imballaggi in cartone – raccolta Porta a Porta Utente non Domestiche*

Consiste nel servizio di ritiro di imballaggi in cartone direttamente dal numero civico dell'attività commerciale, la quale dovrà obbligatoriamente predisporre i "cartoni" in maniera ordinata, ovvero ripiegati ed impilati e posizionarli sul marciapiede antistante l'ingresso entro le ore 13.00 della giornata indicata.

Il servizio viene effettuato nelle giornate del lunedì, del mercoledì e del sabato. Per ulteriori conferimenti o per necessità, si può richiedere servizio aggiuntivo al N. verde aziendale 800.105.051.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E





Carta dei Servizi - anno 2010

Cod. Fis e Partita iva n. 03607750753
R.E.A. 232465

Sede Legale: p.zza A. Moro 1 - 73024 Maglie (Le) Italy
Sede Amministrativa: via Indipendenza 5/9 - 73024 Maglie (Le) Italy
Phone e Telefax: +39.0836.485747 - e-mail: info@mtaservizi.it
web: www.mtaservizi.it



Maglie Territorio Ambiente
Servizi - S.p.A.

Numero Verde
800 105 051

RACCOLTA INDIFFERENZIA TI

COSA CONFERIRE: Rifiuti Organici tipo Avanzi di Cibo, Frutta, Verdura, ecc., Oggetti in Plastica tipo Piatti, Bicchieri, Giocattoli, Penne, Posate, Carte e Cartoni sponchi, Rifiuti non altrimenti differenziabili

COSA NON CONFERIRE: Imballaggi in Vetro, Plastica, Alluminio, Carta e Cartone pulito, Toner, Cartucce per Stampanti, Potature, Lampadine e Neon, Bombollette spray e Contenitori con residui di Sostanze Pericolose



Maglie Territorio Ambiente
Servizi - S.p.A.

Numero Verde
800 105 051

RACCOLTA VETRO

COSA CONFERIRE: Bottiglie in vetro senza alcunché tappo, Contenitori in vetro

COSA NON CONFERIRE: Lampadine, Neon, Piatti e Ceramiche in genere, Bicchieri e Bottiglie in Plastica, Contenitori in Alluminio tipo Lattine e Scatolette, Vetri non imballaggi e Specchi, Rifiuti Organici

TUTTI GLI IMBALLAGGI IN VETRO DEVONO ESSERE PULITI E CONFERITI SENZA BUSTE



Maglie Territorio Ambiente
Servizi - S.p.A.

Numero Verde
800 105 051

RACCOLTA CARTA e CARTONE

COSA CONFERIRE: Giornali, Riviste, Libri, Piccole scatole in cartone (possono disciarsi pacchetti di sigarette), Carta pulita, Contenitori in Tetrapack

COSA NON CONFERIRE: Carta e Cartone sponchi, Carta copiativa, Carta fotografica, Carta oleata, Carta termica, Sacchi con residui di cemento calce o sostanze pericolose

TUTTI I CONTENITORI DEVONO ESSERE VUOTI E PULITI



Maglie Territorio Ambiente
Servizi - S.p.A.

Numero Verde
800 105 051

RACCOLTA PLASTICA e ALLUMINIO

COSA CONFERIRE: Imballaggi in plastica tipo bottiglie, Contenitori Alimenti, Cellophan, Contenitori Detersivi, Imballaggi in Alluminio tipo Scatolette, Latte metalliche, Contenitori per Alimenti

COSA NON CONFERIRE: Oggetti in plastica tipo Piatti, Bicchieri, Posate, Giocattoli, Penne, Apparecchiature elettroniche e Oggetti in Alluminio tipo Posate, Oggetti vari in Metallo, Bombollette spray, Contenitori con residui di sostanze pericolose, Toner, Cartucce per Stampanti

TUTTI GLI IMBALLAGGI IN PLASTICA E ALLUMINIO DEVONO ESSERE VUOTI E PULITI



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1.4 MODALITA' DEL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE

✚ Spazzamento stradale

MTA - SERVIZI SPA provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale che mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate, a partire dalle ore 5.00 antimeridiane, secondo programmi prestabiliti, come riveniente dalla seguente tabella. Tali programmi prevedono interventi giornalieri, compresa la domenica, nel Centro Storico, settimanali nelle altre zone cittadine. È inoltre previsto un servizio di "minima" che viene svolto tutti i giorni festivi, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate della città, o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- ✚ veicoli in sosta non autorizzata
- ✚ lavori stradali
- ✚ condizioni meteorologiche avverse
- ✚ ostacoli dovuti al traffico
- ✚ avaria dei mezzi

Zona Rossa – area centro

Zona Verde – area centro

Zona Viola – area compresa tra via Muro, via V. Emanuele e via Corsi

Zona Arancio - area compresa tra via Muro e via Scorrano

Zona Rosa - area compresa tra via Cutrofiano, Via Piave e via Madonna di Leuca

Zona Celeste - area compresa tra via Gallipoli, via Montegrappa e via Cutrofiano

Zona Bianca - area compresa tra via Scorrano, Via Montegrappa e via Gallipoli

Zone spazzamento	Tipologia	Automezzo	Frequenza	Km zona	Km mese	Operatori
Centro 1	meccanico	S2	lu/ma/me/gi/ve/sa	2,368	56,832	2
Centro 2	meccanico	S1	lu/ma/me/gi/ve/sa	2,485	59,640	2
Zona Rosa	meccanico	S2	lu/gi	12,633	101,064	2
Zona Viola	meccanico	S2	ma/ve	19,532	156,256	2
Zona Celeste	meccanico	S2	me/sa	16,952	135,616	2
Zona Bianca	meccanico	S1	lu/gi	18,665	149,32	2
Zona Arancio	meccanico	S1	ma/sa	23,633	189,064	2
Zona Gialla	meccanico	S1	me/ve	19,5	156	2
Zona Verde	manuale	apecar	lu/ma/me/gi/ve/sa	7,852	188,448	1
Zona Rossa	manuale	apecar	lu/ma/me/gi/ve/sa	7,235	173,64	1
Centro	manuale	apecar	do	3,500	84,000	1

\$1 – \$2 spazzatrice meccanica

M – Spazzamento manuale



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1.5 Smaltimenti

I rifiuti indifferenziati, codice CER 200301, attualmente e fino a nuove disposizioni regionali, vengono smaltiti in impianto autorizzato in Poggiardo presso impianto di Biostabilizzazione.

La raccolta differenziata inerente la carta – cartone, la plastica e alluminio vengono conferiti alla piattaforma CONAI sita in Lequile e di proprietà della Ditta Ecotecnica srl.

La raccolta differenziata inerente il vetro viene conferita alla piattaforma CONAI sita in Copertino e di proprietà della Ditta Ecotecnica srl.

Altre frazioni di rifiuti differenziabili sono conferiti presso l'impianto CM snc di Surbo, mentre i rifiuti speciali pericolosi cimiteriali presso l'impianto Biosud di Surbo. MTA – Servizi SpA è convenzionata, inoltre, con il Centro di Coordinamento RAEE che provvede al recupero delle apparecchiature elettriche ed elettroniche, mentre allo smaltimento degli oli esausti provvede la Ditta Ecologica Sud di Taranto.

interventi di bonifica. Alla luce di ciò, la MTA – Servizi SpA offre servizi di raccolta, trasporto e smaltimento ai privati, tramite convenzione, concernente rifiuti pericolosi e speciali, comunque non conferibili al servizio pubblico.

1.6 Gestione Rifiuti Speciali - Servizi ai privati

La MTA – Servizi SpA è iscritta all'Albo Gestori Rifiuti per le Categorie 1, 2, 3, 4, 5 Classe D e Categoria 9 inerente gli



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA

Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Servizio Gestione Parcheggi



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E

Strumenti

1. Standard di Qualità del Servizio

MTA - SERVIZI SPA considera determinanti per la qualità del servizio di gestione parcheggi i seguenti fattori:

1.1 **Continuità e regolarità dell'erogazione**

1.2 **Parcheggio interrato:**

1.2.1 *servizi offerti*

1.3 **Parcheggi a raso:**

1.2.1 *servizi offerti*

1.2.2 *chiarezza delle informazioni*

1.2.3 *modalità di regolarizzazione dei pagamenti*

1.2.4 *tempi di attesa per risoluzione eventuali imprevisti*

Sulla base di tali fattori vengono individuati gli standard di qualità dei quali si assicura il rispetto.

MTA - SERVIZI SPA si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indicatori da rilevare periodicamente, per programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

1.1 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA si impegna a garantire la regolarità del servizio di gestione dei parcheggi, avvalendosi di una struttura e di un sistema organizzativo che le consentono di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, dalla rilevazione sistematica del rapporto tra azioni programmate ed effettivamente svolte.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1.2 Parcheggio Interrato: AUTOPARKO

1.2.1 Servizi offerti

MTA - SERVIZI SPA gestisce dall'anno 2002 il parcheggio interrato di proprietà del comune di Maglie sito in via Otranto dopo il sottopasso ferroviario.

La realizzazione del Parcheggio interrato rappresenta il trasferimento progettuale di quanto contenuto nel PUP della Città di Maglie, adottato con D.G.C. n. 242 del 16 febbraio 1990, ratificato con D.C.C. n. 20 del 10 aprile 1990 ed approvato con D.G.R. n. 3448 del 2 agosto 1991.

Il progetto di costruzione è stato approvato con delibera di G.C. n. 188 del 18/07/2000.

L'intera struttura ha forma rettangolare di lati 80,00 mt e 48,70 mt, disposta su due livelli sotto il piano campagna, mentre in superficie vi è un piazzale carrabile da mezzi pesanti con la presenza di una costruzione contenente la sala controllo, un piccolo ristoro-bar, l'ascensore principale, i servizi igienici e il vano scale.

L'altezza netta di interpiano è di 2,20 mt per il secondo piano interrato, mentre per il primo piano interrato è di 2,60 mt. La quota di imposta della fondazione è di circa 8 mt dal livello della piazza. La maggior luce libera del piano superiore permette l'accesso di furgoni ed autocaravan.

I piani interrati del parcheggio sono divisi ciascuno in due compartimenti antincendio separati da una parete REI 120 e da porte tagliafuoco a chiusura automatica anch'esse di tipo REI 120.

Il totale dei posti auto disponibili è pari a 350 disposti sui due piani interrati sopra accennati.

Servizi offerti:

- ✚ abbonamenti mensili ad € 24,00 con possibilità di usufruire del parcheggio 24 h/24
- ✚ abbonamenti mensili ad € 15,00 con possibilità di usufruire del parcheggio per 12 ore al giorno con fasce orarie a disposizione dell'utenza
- ✚ abbonamenti annuali da € 297,48, semestrali da € 198,32 e settimanali a partire da € 10,00
- ✚ Servizio di bus navetta per i clienti a pagamento ad € 1,29 la corsa
- ✚ Sosta oraria al costo di € 0,50 non frazionabile
- ✚ Servizio di noleggio di biciclette con assistenza elettrica alla pedalata al costo orario di € 1,55
- ✚ Servizio piccolo ristoro
- ✚ Servizi igienici
- ✚ Personale a disposizione in orario anti e post meridiano dal lunedì al sabato
- ✚ Servizio pubblicitario con appositi cartelloni dislocati sul lato sud della struttura e sul piazzale



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Il Parcheggio interrato dispone di apposita assicurazione contro eventi catastrofici ed incendio che possano apportare danni agli autoveicoli in sosta. Dispone, inoltre, di un avanzato sistema di telecontrollo collegato telematicamente con idoneo Istituto di Vigilanza che provvede al pattugliamento ed alla sorveglianza dell'area nelle ore notturne.

Il Parcheggio interrato è a soli 5 minuti a piedi dal centro cittadino, facilmente raggiungibile da Via Capece e da Via Otranto. Importante risulta la sua collocazione alle porte della città, tanto da poter favorire l'intercettazione del traffico veicolare proveniente dall'interland magliese. Inoltre, viene utilizzato quale stazione autobus delle autolinee più importanti nonché dalle linee locali utilizzate dai pendolari delle scuole.

1.2 Parcheggi a raso

1.3.1 Servizi offerti

MTA – Servizi SpA attualmente gestisce n. 598 posti auto nell'abitato del comune di Maglie, soggetti a pagamento con tariffe differenziate come di seguito indicati:

- + **Via Umberto I** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 18 posti auto
- + **Via Ginnasio** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 17 posti auto
- + **Via Trento e Trieste, Piazza A. Moro e L.go S. Pietro** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 49 posti auto
- + **Via Roma** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 38 posti auto
- + **Via Capece** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 14 posti auto
- + **Piazza Capece** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 23 posti auto
- + **Via Vanini** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 8 posti auto
- + **Via Pisanelli** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 11 posti auto
- + **Via Matteotti** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 41 posti auto
- + **Via V. Emanuele** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 33 posti auto
- + **Via Indipendenza** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 22 posti auto
- + **P.zza Caduti di via Fani** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 27 posti auto



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA

Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



- ✚ **P.zza Tamborino** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 40 posti auto
- ✚ **L.go Madonna delle Grazie** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 20 posti auto
- ✚ **Via De Gasperi** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 41 posti auto
- ✚ **Via Pisanelli** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 15 posti auto (da via Indipendenza a via D. Alighieri)
- ✚ **Via Garibaldi** – tariffa minima €0,40/20 minuti – n. 28 posti auto
- ✚ **Via Mazzini** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 11 posti auto
- ✚ **Via C. Annesi** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 22 posti auto
- ✚ **Via Magnini** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 13 posti auto
- ✚ **Via Orfanotrofio** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 4 posti auto
- ✚ **P.zza Duomo** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 3 posti auto
- ✚ **Via San Giuseppe** – tariffa minima €0,50/30 minuti – n. 10 posti auto
- ✚ **Via Ferramosca** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 32 posti auto

- ✚ **Via Ospedale** – tariffa minima €0,40/30 minuti – n. 11 posti auto

Le tariffe sopra riportate devono essere corrisposte dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 21.00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato, salvo ordinanza comunale. Presso l.go M. delle Grazie il pagamento è dovuto in orario solare fino alle ore 19.00 ed in orario legale fino alle ore 18.00.

Il pagamento della sosta può essere effettuato tramite apposite apparecchiature, i parcometri, individuati nei pressi dei parcheggi sopra elencati.

Più precisamente sono installati n. 21 parcometri che vanno a coprire in media circa 26 posti auto cadauno.

Il pagamento può anche essere effettuato tramite scheda automatica prepagata, acquistabile presso gli Uffici Amministrativi della MTA – Servizi SpA, ovvero tramite “grattini” acquistabili presso punti vendita autorizzati o direttamente presso gli Uffici aziendali siti in via indipendenza 5/9.

Il parcheggio a pagamento è sottoposto al seguente Regolamento, di cui si riporta uno stralcio qui di seguito:



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Art. 1 - Aree adibite a parcheggio non custodito soggette a pagamento

La sosta dei veicoli a motore è subordinata al pagamento di una somma pari alla tariffa stabilita con provvedimento della Giunta Comunale, su proposta del Consiglio d'Amministrazione della MTA – Servizi SpA, gestore dei parcheggi a raso.

La sosta a pagamento non è soggetta a limitazione della durata nell'ambito della fascia oraria determinata. Eventuali fasce orarie diverse da quelle determinate per la sosta a pagamento, saranno specificate nei singoli casi da apposite Ordinanze sindacali ovvero dirigenziali.

Il pagamento della sosta deve essere corrisposto dalle ore 8.00 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 21.00 di tutti i giorni feriali, salvo diverse disposizioni.

Le aree adibite a parcheggio a pagamento non sono custodite.

Le aree adibite a parcheggio a pagamento insistono in zone di rilevanza urbanistica come delimitate dal Piano Generale del Traffico Urbano approvato con delibera C.C. n. 1 del 10.02.2003 e risultano essere le seguenti (*omissis*):

Art. 2 - Circolazione e sosta

Nelle aree adibite a parcheggio non custodito soggette a pagamento è vietato parcheggiare fuori dagli spazi segnati o in

modo da impedire l'accesso e/o l'uscita di altri mezzi dalle stesse zone.

In dette aree è d'obbligo il rispetto del Codice della Strada e del presente Regolamento.

La manovra di parcheggio è sotto la responsabilità del conducente che risponde dei danni alle persone e alle cose.

La MTA – Servizi SpA non è responsabile per i danni, incidenti o altro, causati o subiti all'interno delle Zone Controllo Sosta, nonché non risponde per il furto del veicolo o parti di esso o delle cose in esso depositate.

La MTA – Servizi SpA non è responsabile per i danni, incidenti o altro, causati o subiti durante le operazioni di parcheggio.

La MTA – Servizi SpA non è responsabile e non risponde degli atti vandalici causati o subiti durante la sosta del veicolo nelle aree delimitate.

Art. 3 - Modalità di pagamento

Il pagamento della sosta, come da tariffa stabilita, deve avvenire **anticipatamente** con una delle seguenti modalità previste a scelta dell'Utente:

- Introducendo nel dispositivo per la gestione del parcheggio (parcometro) la somma relativa al tempo previsto di permanenza;



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



- Tramite biglietto a cancellatura di velo prestampato (grattino);
- Tramite tessera digitale a scalare

Il titolo attestante il pagamento così avvenuto, deve essere posto bene in vista all'interno dell'autoveicolo (sopra il cruscotto).

I parcometri non rilasciano resto ed utilizzano esclusivamente monete a partire da € 0.05.

Nelle aree soggette a pagamento della sosta, si può sostare solo pagando la tariffa minima prevista per 30 minuti;

Art. 4 - Abbonamenti

E' prevista la possibilità di usufruire di abbonamenti mensili ovvero semestrali a pagamento, rilasciati direttamente dagli Uffici amministrativi della MTA – Servizi SpA siti in Maglie alla Via Indipendenza 5/9. Detti titoli devono essere esposti in maniera ben visibile all'interno del veicolo e devono essere utilizzati esclusivamente per gli autoveicoli indicati (massimo due targhe).

L'abbonamento così predisposto ha validità nelle zone di parcheggio a pagamento della Città di Maglie (Le), senza alcun limite di orario e per il periodo riportato.

L'uso irregolare e/o la non esposizione del titolo comporta la sanzione prevista dal Codice della Strada e la corresponsione del pagamento dovuto per regolarizzazione della sosta.

La MTA – Servizi SpA si riserva il diritto di ritirare l'abbonamento in qualsiasi momento della sua validità, previo versamento in trentesimi, se del caso, al titolare dello stesso, della somma relativa al parcheggio, ancora non usufruita. L'eventuale manomissione del titolo comporta l'annullamento immediato dello stesso senza rimborso alcuno.

Il non utilizzo dell'abbonamento da parte dell'utenza, non dà diritto ad alcun rimborso.

Nel caso di cambio veicolo e/o targa, l'abbonamento dovrà essere tassativamente riconsegnato presso gli uffici della MTA – Servizi SpA per le modifiche del caso.

Art. 5 - Esenzioni

I residenti anagrafici nelle Zone Controllo Sosta sono esentati dal pagamento con apposita autorizzazione, con validità quinquennale, predisposta e rilasciata esclusivamente dall'Ufficio di Polizia Municipale di Maglie, previo verifica dei seguenti requisiti:

- assenza di box auto;
- residenza nella zona controllo sosta interessata
- assenza di altri permessi concessi;
- impossibilità di riservare altri spazi per i residenti da parte degli uffici comunali competenti.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Sono esentate dal pagamento delle tariffe nell'area a pagamento, senza alcun permesso e solo per motivate esigenze di servizio, gli autoveicoli di proprietà di:

- Autobus o minibus del servizio urbano
- Taxi per motivi di servizio
- Forza Armate
- Corpi di Polizia
- Polizia Municipale della Città di Maglie ed istituti di vigilanza;
- Vigili del Fuoco;
- Mezzi di Soccorso;
- Pubblica Amministrazione della Città di Maglie;
- Medici generici iscritti al S.S.N. per le visite a domicilio e per un massimo di 2 ore
- Enti erogatori di servizi (Enel, Telecom) per un massimo di 2 ore;
- Autoveicoli dei messi notificatori del Comune di Maglie;
- Mezzi della MTA – Servizi SpA o veicoli privati dei dipendenti per motivi di servizio;
- Autoveicoli adibiti al servizio postale;
- Autofunebri con relativo corteo;
- Automezzi destinati al trasporto di valori per conto di Istituti di Credito;

- Autocarri o autoveicoli di venditori su aree pubbliche, individuati dalla relativa autorizzazione al commercio, e di titolari di posteggi.

I veicoli provvisti dello speciale contrassegno di cui all'art. 31 DPR 495/92 (invalidi) sono esentati dal pagamento della tariffa stabilita solo laddove ricorrano le condizioni di Legge.

In occasione di matrimoni civili o religiosi celebrati rispettivamente presso la residenza Municipale o presso le chiese ubicate nelle zone a pagamento, l'ufficio di Polizia Municipale della Città di Maglie rilascerà autorizzazioni per un massimo di 8 veicoli previa apposita domanda in carta semplice.

Art. 6 - Sanzioni

La MTA – Servizi SpA provvederà al recupero coattivo delle tariffe stabilite e non corrisposte, ai sensi del co. 132 art. 17 L 127/97, con aggravio di ogni ulteriore costo corrispondente a spese di visura, spese postali, spese di gestione pratica ed interessi legali come per Legge, senza ulteriore avviso, se non regolarizzate entro il termine massimo di giorni 10 (dieci) dall'avvenuto accertamento.

Detta regolarizzazione dovrà avvenire tramite bollettino postale (CCP n. 51795227) con causale il numero di serie presente sull'avviso ovvero presso la sede amministrativa



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



sita in Maglie, alla via Indipendenza n. 5/9, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Tale regolarizzazione dovrà interessare:

- L'intero corrispettivo relativo alla fascia antimeridiana e/o pomeridiana, cui la sosta si riferisce, nel caso di omesso totale pagamento del corrispettivo della sosta;
- La differenza del corrispettivo intero orario riferito alla fascia antimeridiana e/o pomeridiana, nel caso di protrazione della sosta oltre l'orario coperto da pagamento.

La regolarizzazione del pagamento non interferisce con l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada che, se rilevate durante la sosta del veicolo dagli agenti di Polizia Municipale o dagli Ausiliari al Traffico, sono comunque dovute.

Art. 7 - Disposizioni finali

L'occupazione di qualsiasi natura da parte di privati degli spazi inerenti la Zona Controllo Sosta per lunghi periodi, e comunque superiore a giorni due, deve essere concordata con la MTA – Servizi SpA, e pagata anticipatamente secondo el

tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale di Maglie per l'occupazione suolo pubblico.

1.2.2 chiarezza delle informazioni

MTA – Servizi SpA si è da sempre adoperata affinché l'utente sia sempre informato delle tariffe da corrispondere, delle zone soggette a pagamento, delle modalità dello stesso, tramite l'ausilio soprattutto di particolare segnaletica posizionata in concomitanza della maggioranza dei parcometri, la quale segnaletica mette a conoscenza delle tariffe praticate e delle notizie basilari inerente la gestione dei parcheggi a raso. MTA – Servizi SpA si impegna, inoltre, a mantenere costantemente tute le segnaletiche inerenti le informazioni sull'uso e le modalità di pagamento delle tariffe tramite parcometri, presenti sugli stessi.

Priorità risulta essere anche la manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale come prevista dal Codice della Strada, al fine di non indurre in errore l'utenza.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1.2.3 modalità di regolarizzazione dei pagamenti

MTA – Servizi SpA gestisce il controllo del pagamento delle tariffe dovute tramite apposito personale addetto, il quale rileva, con idoneo schema, l'avvenuto pagamento. Al riguardo si precisa che la ritualità degli accertamenti elevati dal personale della MTA – Servizi SpA deriva dall'art. 117 L. 15 Maggio 1997 comma 132 ultima nota di riferimento nonché da espresso protocollo di intesa intercorso tra MTA – Servizi SpA e la Città di Maglie, concedente il servizio di gestione dei parcheggi in superficie e che autorizza la Società a procedere al recupero coattivo degli importi insoluti, decorsi 10 giorni dalla mancata regolarizzazione. In particolare giova ricordare che il personale addetto al suddetto controllo non è individuato come Ausiliario al Traffico, ma come semplice "addetto al controllo" e pertanto MTA – Servizi SpA non commina contravvenzioni o multe per divieto di sosta ai sensi del Codice della Strada ma si attiene scrupolosamente alla procedura inerente gli inadempimenti negoziali.

La piena fondatezza in fatto ed in diritto delle azioni intraprese dalla MTA – Servizi SpA è stata, altresì, riconosciuta concordamente dalla giurisprudenza dei Giudici di Pace di Maglie, Otranto, Galatina e Lecce.

Quanto sopra lascia impregiudicato il diritto degli organi di Polizia Municipale o di eventuali Ausiliari al Traffico, di elevare contravvenzioni ai sensi del Codice della Strada. La

MTA – Servizi SpA mette a disposizione dell'utenza, sul proprio sito internet, nella sezione dedicata, "www.mtaservizi.it" la possibilità di verificare lo stato della targa del proprio autoveicolo.

1.2.4 tempi di attesa per risoluzione eventuali imprevisti

MTA – Servizi SpA si impegna a risolvere eventuali imprevisti accertati, quale il mancato funzionamento delle apparecchiature di riscossione tariffe, entro il giorno successivo dell'avvenimento. L'utente dei parcheggi a pagamento, riscontrando delle deficienze o comunque dei problemi, può mettersi in contatto con MTA – Servizi SpA tramite Numero verde 800.105.051, accessibile anche da telefonia mobile o telefonia stradale, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00, al fine di comunicare le problematiche riscontrate nell'effettuazione del pagamento.

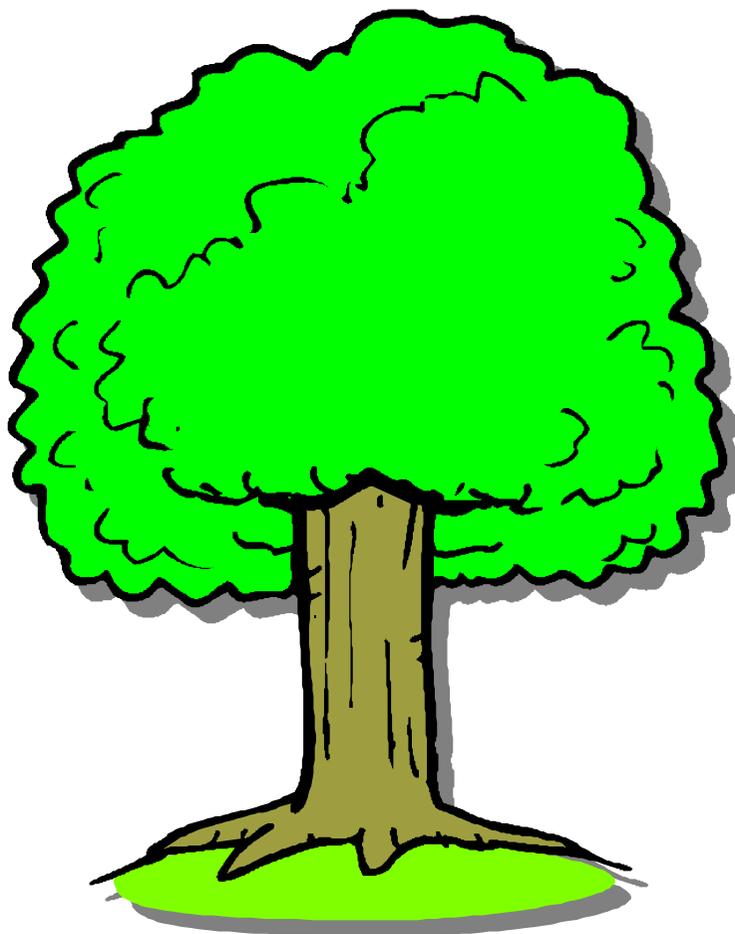


Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E





Servizio Gestione Manutenzione Verde Pubblico

Strumenti

1. Standard di Qualità del Servizio

MTA - SERVIZI SPA considera determinanti per la qualità del servizio di gestione manutenzione verde pubblico i seguenti fattori:

- 1.1 **Continuità e regolarità dell'erogazione**
- 1.2 **Modalità di effettuazione del servizio**
- 1.3 **Servizi ai Privati**



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E

Sulla base di tali fattori vengono individuati gli standard di qualità dei quali si assicura il rispetto.

MTA - SERVIZI SPA si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indicatori da rilevare periodicamente, per programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

1.1 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA si impegna a garantire la regolarità del servizio di gestione del verde pubblico, avvalendosi di una struttura e di un sistema organizzativo che le consentono di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, dalla rilevazione sistematica del rapporto tra azioni programmate ed effettivamente svolte.

1.2 MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA gestisce la manutenzione del verde pubblico dall'anno 2003 a seguito di integrazione di contratto di servizio originario, sulla base di un progetto

redatto dall'Amministrazione Comunale di Maglie corredato di censimento delle aree pubbliche soggette a manutenzione e di tempistica degli interventi da effettuare.

Nel corso del 2009 si è provveduto a stilare un nuovo censimento delle aree adibite a verde pubblico.

MTA - SERVIZI SPA, grazie alla coordinazione di un consulente esterno esperto in agraria e tecniche di manutenzione del verde, predispone dei programmi quindicinali di lavoro in riferimento alla tempistica richiesta da contratto ma anche, e soprattutto, alle reali esigenze riscontrate da un quotidiano ed attento monitoraggio delle aree interessate.

Gli interventi eseguiti sono principalmente:

-  Potature di alberi e siepi
-  Taglio manto erboso
-  Scerbatura di aiuole e spazi verdi
-  Piantumazione di essenze floreali
-  Irrigazione di soccorso
-  Trattamenti antiparassitari
-  Diserbo stradale

I suddetti interventi vengono svolti esclusivamente su spazi ed aree destinate a verde pubblico, essendo, pertanto, esenti dalla programmazione aiuole e/o spazi privati o pubblici non rientranti in quelli censiti dall'A.C.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



In particolare il diserbo stradale, servizio di sostegno a quello previsto nel contratto di gestione rifiuti, interessa esclusivamente i marciapiedi pubblici pavimentati o piccole aiuole pubbliche.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di manutenzione del verde pubblico può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- condizioni metereologiche avverse
- avaria dei mezzi e/o attrezzature.

Per ulteriori informazioni sulle date di previsione degli interventi di manutenzione del verde pubblico, il cittadino può contattare il Numero Verde Aziendale 800.105.051.

1.3 SERVIZI AI PRIVATI

MTA – SERVIZI SPA è in grado di fornire la manutenzione del verde anche ad interlocutori privati, portando il bagaglio di esperienza acquisita nel corso degli anni a disposizione di tutti, anche con consulenze e preventivi gratuiti.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



Cod. Fis e Partita iva n. 03607750753
R.E.A. 232465

Sede Legale: p.zza A. Moro 1 - 73024 Maglie (Le) Italy
Sede Amministrativa: via Indipendenza 5/9 - 73024 Maglie (Le) Italy
Phone e Telefax: +39.0836.485747 - e-mail: info@mtaservizi.it
web: www.mtaservizi.it



Servizio Gestione Servizi Vari

Strumenti

1. Standard di Qualità del Servizio

MTA - SERVIZI SPA, sulla scorta del know out acquisito in questi anni, fornisce ulteriori servizi sia rivolti ai privati che alle Amministrazioni Pubbliche, quale servizi di affissione manifesti ovvero gestione di bagni pubblici ovvero interventi di pulizia di aree private con relativi interventi di disinfestazione, disinfezione, derattizzazione e deblattizzazione. Si considera determinante per la qualità del servizio i seguenti fattori:

1.1 **Continuità e regolarità dell'erogazione**

1.2 **Modalità di effettuazione del servizio**

Sulla base di tali fattori vengono individuati gli standard di qualità dei quali si assicura il rispetto.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E

MTA - SERVIZI SPA si impegna ad attivare un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indicatori da rilevare periodicamente, per programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

1.1 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA si impegna a garantire la regolarità del servizio di che trattasi, avvalendosi di una struttura e di un sistema organizzativo che le consentono di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, dalla rilevazione sistematica del rapporto tra azioni programmate ed effettivamente svolte.

1.2 MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

MTA - SERVIZI SPA gestisce il servizio di pulizia dei bagni pubblici e delle affissioni pubbliche della Città di Maglie dall'anno 2003 a seguito di integrazione di contratto di servizio originario e di affidamento diretto.

In merito ai servizi rivolti ai privati, dopo opportuno sopralluogo laddove si rendesse necessario, si provvede alla

presentazione di preventivo che, qualora ritenuto conforme all'aspettativa dell'utente, dovrà essere controfirmato per accettazione dal richiedente il servizio. L'esecuzione del servizio si assicura entro le 72 ore lavorative successive alla firma di cui innanzi.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



1. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

MTA - SERVIZI SPA assume l'impegno di proporre all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo della richiesta di prestazione.

Sempre per tali finalità, l'azienda prende in esame anche richieste telefoniche da parte dei Clienti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse. MTA - SERVIZI SPA ha inoltre attivato linee di comunicazione telefonica, per informazioni sulle modalità di accesso ai servizi.

2. STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE

MTA - SERVIZI SPA utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che l'utente sia costantemente informato su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo. Tali strumenti sono di seguito elencati.

a. Linee di comunicazione telefonica

È attivo dal lunedì al venerdì un Numero Verde che consente al Cliente di ricevere informazioni per una migliore fruizione del servizio.

Il Numero Verde 800.105.051 è gratuito ed è usufruibile da telefonia mobile e fissa.

b. Internet – www.mtaservizi.it – e.mail: info@mtaservizi.it

MTA - SERVIZI SPA ha realizzato un proprio sito Internet che consente di accedere alle informazioni sull'Azienda e sulle sue attività. Il sito contiene anche indicazioni necessarie per inoltrare messaggi, richiedere chiarimenti o effettuare segnalazioni tramite posta elettronica, nonché servizi specifici quali la prenotazione on line del ritiro di rifiuti della categoria beni durevoli ed ingombranti ovvero la verifica di eventuali regolarizzazioni di pagamento della sosta in sospeso.

c. Rapporti con i "mass media"

Instaura costanti rapporti con gli organi di comunicazione e informazione, assicurando tramite gli stessi un'ampia e costante informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite.

d. Campagne promozionali

Promuove campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione più sicura e intelligente delle risorse ambientali ed energetiche.

f. Opuscoli informativi

Distribuisce periodicamente ai clienti opuscoli esplicativi sui servizi, e su eventuali modifiche da apportare ai servizi.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



3. RAPPORTI CON I CLIENTI

Il personale di MTA - SERVIZI SPA è tenuto a trattare i Clienti e gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti interpersonali che nelle comunicazioni telefoniche.

MTA - SERVIZI SPA provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico. L'Azienda si impegna ad organizzare la partecipazione di tale personale a corsi di formazione.

4. DOVERE DI VALUTAZIONE

Per valutare la qualità del servizio, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, MTA - SERVIZI SPA svolge apposite verifiche, anche acquisendo periodicamente la valutazione dei cittadini tramite indagini, rilevazioni campionarie e partecipazione a riunioni pubbliche territoriali.

MTA - SERVIZI SPA, esaminate le informazioni raccolte, elabora e valuta i dati relativi, intraprendendo le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità dei servizi. Le azioni di miglioramento del servizio, vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti dagli utenti.

Ogni anno MTA - SERVIZI SPA predisponde una relazione in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E



TUTELA

1. PROCEDURE DI RECLAMO

Le violazioni dei principi contenuti nella presente carta, possono essere denunciati all'Ufficio amministrativo, sito in via Indipendenza n. 5/9 a Maglie. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuale fotocopia della medesima ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro un tempo massimo di 7 giorni, l'Ufficio riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempi e modalità di rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Qualsiasi tipologia di reclamo, chiarimento o richiesta inerente i servizi offerti dalla MTA - Servizi SpA, può essere comunque presentata direttamente al personale amministrativo della Società, tramite numero verde aziendale o mezzo e.mail, ovvero di persona presso gli Uffici siti in Maglie alla via Indipendenza 5/9, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00, assicurando, laddove possibile, risposta immediata o al massimo entro 24 ore lavorative. Per problematiche di

difficile risoluzione, si rende disponibile la Direzione nei giorni pari (sabato escluso), dalle ore 17.00 alle ore 19.00, presso gli uffici amministrativi della Società siti in Maglie alla via Indipendenza 5/9, senza alcun bisogno di preventivo appuntamento.

2. VALIDITA' DELLA CARTA

Questo documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di MTA - SERVIZI SPA ed è efficace dal 10 settembre 2010. Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi aziendali.



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E





Maglie Territorio Ambiente- Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001:2008 n. 3909/1



Maglie Territorio Ambiente - Servizi SpA



Certificata UNI EN ISO 9001/2008 - n. certificato 3909/1
Iscrizione Albo Gestori Rifiuti n. BA001051/os
Categoria 1,2,4,5 classe D
Categoria 9 classe E