



MARCHESE
GIOSE' *Servizi Ecologici*

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

- 1. PREMESSA..... pag. 3**
 - 1.1 Perché la Carta dei Servizi
 - 1.2 L’Azienda
 - 1.3 Servizi Ecologici di Marchese Giosè. Oggi
 - 1.4 I principi dei Servizi di Igiene ambientale
 - 1.5 Il territorio di riferimento
 - 1.6 Certificazione e Qualità

- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI..... pag. 5**
 - 2.1 Eguaglianza ed Imparzialità
 - 2.2 Continuità e Regolarità
 - 2.3 Tutela dell’Ambiente
 - 2.4 Partecipazione
 - 2.5 Efficienza ed Efficacia
 - 2.6 Chiarezza e Trasparenza

- 3. STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO..... pag. 6**
 - 3.1 La Gamma dei Servizi
 - 3.1.1 Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani (Rifiuti Indifferenziato o Secco Residuo)
 - 3.1.2 Raccolta Differenziata del Rifiuto Umido
 - 3.1.3 Raccolta Differenziata delle Frazioni Secche Riciclabili
 - 3.1.4 Raccolta Differenziata del Rifiuto Verde
 - 3.1.5 Raccolta di Rifiuti Urbani Pericolosi (R.U.P.)
 - 3.1.6 Raccolta di Rifiuti Ingombranti
 - 3.1.7 Spazzamento Strade
 - 3.1.8 Svuotamento Cestini Stradali
 - 3.1.10 Tabella Riassuntiva dei Servizi
 - 3.1.11 Tabella Riassuntiva degli standard di Qualità del Servizio

- 4. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA’ D’INFORMAZIONE.pag. 14**
 - 4.1 Contatti e Canali D’Informazione
 - 4.1.1 Servizio Clienti
 - 4.1.2 Comunicazione ed Educazione Ambientale
 - 4.1.3 Comportamento del Personale

- 5. LA TUTELA..... pag. 15**
 - 5.1 Reclami e Suggerimenti
 - 5.2 Rimborsi per Violazione degli Standard
 - 5.3 La Validità della Carta

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

6. GLOSSARIO..... pag. 16

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

1. PREMESSA

1.1 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone la SERVIZI ECOLOGICI di MARCHESE GIOSE' (di seguito Servizi Ecologici) nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

E' un settore, questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La complessiva pulizia dei Comuni, infatti, dipende fortemente dall' "utilizzo" che viene fatto del Comune stesso, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che SERVIZI ECOLOGICI conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

E' in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e SERVIZI ECOLOGICI e diventando il documento che regola i rapporti tra la Società che eroga il servizio e la Collettività. La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- Uno strumento di informazione per comunicare all'utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- Uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- Uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati (*customer satisfaction*).

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti e nello specifico contiene:

1. I principi fondamentali ai quali SERVIZI ECOLOGICI si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. La descrizione analitica dei servizi erogati da SERVIZI ECOLOGICI e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini

1.2 L'AZIENDA

Oltre venti anni di esperienza acquisita nel trattamento rifiuti e nella selezione di materiali di recupero, raccolta e trasporto presso enti pubblici e privati, hanno portato la SERVIZI ECOLOGICI ad un riconoscimento importante: la certificazione ISO 14001 per il Sistema di

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Gestione Ambientale che insieme alla certificazione ISO 9001 testimoniano l'attenzione verso la qualità dei servizi resi.

Grazie ad esperienza e professionalità oggi siamo un'azienda in grado di rappresentare una soluzione affidabile e sicura in materia di: raccolta e trasporto rifiuti, auto spurgo, bonifiche e rifiuti sanitari.

In sintonia con la tendenza alla progressiva liberalizzazione del settore dei servizi pubblici che un po' ovunque sta favorendo aggregazioni e incorporazioni, con la nascita di un'azienda unica dell'intera provincia si sono voluti perseguire quattro importanti obiettivi strategici

- Avere un rilevante peso contrattuale in ambito regionale;
- Riorganizzare la struttura per migliorare i servizi e proporsi sul libero mercato;
- Razionalizzare i costi di struttura e rilanciare gli investimenti in tecnologia e formazione del personale;
- Creare importanti economie di scala per rendere i servizi più efficienti e di qualità più elevata.

1.3 SERVIZI ECOLOGICI di Marchese Giosè. OGGI

Oggi SERVIZI ECOLOGICI è un'azienda in piena evoluzione; le nuove linee strategiche e la riorganizzazione interna vogliono portare alla creazione di una struttura efficiente pronta a cogliere opportunità e stimoli del mercato.

I prossimi passi a breve termine prevedono il completamento del processo di armonizzazione dei settori tradizionali di servizio all'Utenza, il potenziamento dell'affidabilità degli impianti, la riqualificazione del personale, la standardizzazione delle procedure e dei processi aziendali nell'ottica di un'ottimizzazione e valorizzazione delle risorse.

Tutto questo nella prospettiva di essere punto di riferimento di tutta la provincia di Cosenza.

1.4 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

SERVIZI ECOLOGICI effettua i servizi di igiene ambientale nel pieno rispetto di quanto previsto dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, nell'ambito del quale è stato individuato, tra l'altro, quale sistema di riferimento per la raccolta dei rifiuti, il sistema domiciliare cosiddetto "porta a porta".

Sulla scorta delle linee guida di cui al suddetto Piano, SERVIZI ECOLOGICI, ha predisposto un progetto esecutivo che è stato sottoposto all'approvazione delle Amministrazioni Comunali.

Il progetto ha perseguito gli obiettivi strategici proposti dal Piano Regionale, ovvero:

- la prevenzione e la riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti;
- la raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del programma privilegiando il sistema "porta a porta";

1.5 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

SERVIZI ECOLOGICI gestisce il servizio di igiene ambientale in 8 comuni della provincia di Cosenza e Crotone:

- Aprigliano
- Calopezzati
- Castiglione Cosentino
- Cerchiara di Calabria

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

- Cutro
- Luzzi
- Sangineto
- Tarsia

1.6 CERTIFICAZIONI E QUALITA'

SERVIZI ECOLOGICI. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo.

Nel settore Igiene Ambientale ha ottenuto la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015 da IMQ, risultato importante per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'azienda, assicurando così che le attività vengano svolte secondo standard uniformi, ma comunque suscettibili di modifiche a seconda delle diverse esigenze e preferenze espresse dall'Utenza stessa.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

SERVIZI ECOLOGICI garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

Garantisce, inoltre, di adottare, le eventuali iniziative promosse di volta in volta dalle singole Amministrazioni Comunali per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, SERVIZI ECOLOGICI. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo i Contratti di Servizio stipulati con i singoli Comuni e in attuazione e in conformità con quanto previsto dal Piano Regionale dei rifiuti solidi urbani

2.2 CONTINUITA' E REGOLARITA'

SERVIZI ECOLOGICI fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione); gli eventuali disservizi che potrebbero derivarne vedranno il massimo impegno dell'Azienda per essere contenuti nel tempo, al fine di arrecare agli Utenti il minor disagio possibile anche attraverso una tempestiva informazione, compatibilmente con la natura e la prevedibilità dell'evento.

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

2.3 TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'erogare i propri servizi la **SERVIZI ECOLOGICI** ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Assume, inoltre, il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

2.4 PARTECIPAZIONE

SERVIZI ECOLOGICI favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

SERVIZI ECOLOGICI persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2.6 CHIAREZZA E TRASPARENZA

SERVIZI ECOLOGICI garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

SERVIZI ECOLOGICI si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

3.1 LA GAMMA DEI SERVIZI

SERVIZI ECOLOGICI, di concerto con tutte le Amministrazioni Comunali della Provincia, nel rispetto di quanto previsto dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, lattine, plastica, rifiuto umido e verde) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti. **SERVIZI ECOLOGICI** provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Le attività principali garantite dal servizio, a seconda del Comune considerato, sono le seguenti:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani;
- Raccolta differenziata del rifiuto umido;
- Raccolta differenziata di frazioni secche riciclabili;
- Raccolta differenziata del rifiuto verde;
- Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.);
- Raccolta di rifiuti ingombranti;
- Spazzamento strade;
- Svuotamento cestini stradali;

Di seguito viene descritta ciascuna dell'attività sopra elencate con i relativi standard qualitativi.

3.1.1 RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI SOLIDI URBANI (RIFIUTO INDIFFERENZIATO O SECCO RESIDUO)

Nei Comuni ove è attivo il nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti ("porta a porta"), **SERVIZI ECOLOGICI** effettua la raccolta attraverso contenitori (mastello) di

colore grigio distribuiti nel corso della sensibilizzazione ed informazione sulla raccolta dei rifiuti.

L'Utente conferisce i rifiuti racchiusi negli appositi sacchetti trasparenti o semitrasparenti.

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più carrellati sempre di colore grigio, di idonea volumetria, a servizio esclusivo e dedicato dell'Utenza.

La frequenza di raccolta è pari ad una volta alla settimana nella giornata indicata nel calendario in dotazione a tutti gli Utenti o indicata mediante altre forme di comunicazione.

3.1.2 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO UMIDO

Nei Comuni ove è attivo il nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti ("porta a porta"), **SERVIZI ECOLOGICI** effettua la raccolta di tale tipologia di rifiuto contenuto negli appositi sacchetti biodegradabili e inseriti all'interno di specifici mastelli o contenitori di colore marrone.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori correttamente esposti ritirandoli e riposizionandoli, con il coperchio aperto, sul luogo del ritrovamento. In caso di posizionamento ritenuto non corretto (non visibile all'operatore, di intralcio per i pedoni, ecc.) l'operatore provvede ugualmente allo svuotamento collocando i contenitori in una posizione più consona (nel punto in cui ritiene sarebbe stato opportuno collocarli).

Rimane in ogni caso a disposizione il numero verde **800 09 07 54** che l'Utente può contattare per segnalare eventuali dubbi ed effettuare prenotazioni per rifiuti ingombranti.

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più contenitori carrellati di colore marrone di idonea volumetria.

La frequenza di raccolta è pari a due volte alla settimana in alcuni Comuni e tre in altri nelle giornate indicate nel calendario in dotazione a tutte le Utenze o mediante altre forme di comunicazione.

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

3.1.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA DI FRAZIONI SECHE RICICLABILI

La raccolta differenziata delle frazioni secche riciclabili può avvenire con le seguenti modalità: Nei Comuni ove è attivo il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti (“porta a porta”) e vige la raccolta della frazione secca riciclabile in modalità monomateriale per carta e cartoni e bimateriale per imballaggi in plastica e metallici il servizio viene effettuato mediante la raccolta della frazione cartacea conferita impilata o all’interno di contenitori (mastelli) per le utenze domestiche.

Per quanto riguarda il vetro, l’Utente lo può conferirlo all’interno di bidoni carrellati da 120/240 lt. di colore verde. La frequenza di svuotamento è settimanale.

Per tutte le tipologie di raccolta “porta a porta”, l’esposizione dei mastelli o sacchi da parte dell’utente deve avvenire tra le 20:00 e le 06:00 della sera antecedente la raccolta su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell’accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con SERVIZI ECOLOGICI. L’Utente inoltre è tenuto a ritirare i contenitori dall’area pubblica quanto prima dopo lo svuotamento. Rimangono valide, in ogni caso, le modalità tecniche di effettuazione del servizio di cui alla Guida alla Raccolta Differenziata consegnato ad ogni Utenza prima dell’inizio della Raccolta.

3.1.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO VERDE

La raccolta differenziata porta a porta della frazione verde, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

Sistema “porta a porta”: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 09 07 54 – 0984.948394** nella giornata concordata con SERVIZI ECOLOGICI. Il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L’Utente espone i sacchi contenenti gli sfalci o le fascine con rami e potature la sera prima della giornata di raccolta concordata, nel rispetto dei limiti quantitativi di cui ai rispettivi regolamenti comunali o di specifiche modalità di effettuazione del servizio. L’Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all’esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell’accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con SERVIZI ECOLOGICI (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale).

3.1.5 RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori che SERVIZI ECOLOGICI posiziona sul territorio in prossimità delle farmacie (per i farmaci) e delle edicole (per le pile) La frequenza di svuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli Utenti un agevole conferimento del rifiuto.

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

3.1.6 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Per rifiuti ingombranti si intendono i beni di consumo durevoli, di arredamento e di uso comune, come ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, porte e finestre, mobilio in legno e in ferro, radiatori, cucine economiche, radiatori, condizionatori ecc.

La raccolta di tali materiali, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

sistema porta a porta: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 09 07 54 - 0984.948394** nella giornata concordata con **SERVIZI ECOLOGICI**. Generalmente l'intervento viene effettuato entro 7 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L'Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con **SERVIZI ECOLOGICI** (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale) la sera precedente la giornata di raccolta concordata.

3.1.7 SPAZZAMENTO STRADE

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune presso il quale viene svolto il servizio.

3.1.8 SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI

Nei Comuni ove **SERVIZI ECOLOGICI** effettua tale servizio lo stesso viene espletato mediante lo svuotamento di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate. La frequenza di svolgimento del servizio è tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti.

SERVIZIO

COMUNE	Raccolta porta a porta	Sistema differenziata p/p integrato con cassonetti	Raccolta differenziata verde (sfalci e fascine) su prenotazione	Raccolta R.U.P.	Raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	Presso ecopiazzola comunale	Spazzamento strade	Svuotamento cestini
APRIGLIANO	X	NO	X	X	X	NO	X	X
CALOPEZZATI	X	NO	NO	X	X	NO	NO	NO
CASTIGLIONE COSENTINO	X	NO	X	X	X	NO	NO	NO
CERCHIARA DI CALABRIA	X	NO	X	X	X	NO	NO	NO
CUTRO	X	NO	X	X	X	X	X	X
LUZZI	X	NO	X	X	X	NO	X	X
SANGINETO	X	NO	X	X	X	NO	NO	NO
TARSIA	X	NO	X	X	X	NO	X	X