

Carta dei servizi

Ecoservizi Srl

Sede Legale : Via Giovanni XXIII N°6,
88060 Montepaone (CZ)

Sede Operativa : Via Garibaldi N° 67
88060 Montepaone (CZ)

Tel. /Fax 0967 577328

e-mail : info@ecoservizi-srl.net

Sommario

PREMESSA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	3
2.2 Continuità	3
2.3 Partecipazione	3
2.4 Cortesia	3
2.5 Efficacia ed efficienza.....	3
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
OBIETTIVI, CARATTERISTICHE,	4
3.1 Obiettivi del servizio.....	4
3.2 Caratteristiche principali del servizio.....	4
3.3 Ambiti operativi del Servizio Igiene Urbana.....	4
3.4 Tutela ambientale e sicurezza.....	4
STANDARD DEL SERVIZIO	5
4.1 Raccolta rifiuti solidi urbani - frazione indifferenziata - (standard specifico).....	5
4.2 Pulizia delle vie e delle aree pubbliche (standard specifico).....	5
5.1 Informazioni agli utenti (standard generale)	6
5.2 Risposte alle richieste scritte degli utenti (standard specifico)	6
5.3 Risposte ai reclami scritti (standard specifico)	6
LA TUTELA	6
VALUTAZIONE DEL GRADO	7
EROGAZIONI COMPENSATIVE	7
VALIDITA' TEMPORALE	8

PREMESSA

1.1 L'Azienda

ECOSERVIZI srl attiva da oltre 5 anni nel settore ambientale nel territorio della Provincia di Catanzaro.

La proprietà si propone come strumento efficace per la soluzione dei problemi della gestione di servizi ad avanzato contenuto tecnologico, con un reale risparmio in termini di costi e di risorse e un decisivo aumento della qualità dei servizi.

1.2 Servizio Igiene ambientale

Dal Agosto 2013 **ECOSERVIZI srl** si occupa anche della raccolta, del trasporto, dello spazzamento dei rifiuti del territorio della Calabria.

Particolare attenzione e cura sono tradizionalmente dedicate ai processi di raccolta e spazzamento, al cui successo gli utenti (cittadini, imprese, altri soggetti) hanno contribuito in misura determinante nel corso degli ultimi anni.

1.3 Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei servizi è uno strumento operativo, che fissa principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici; i contenuti della Carta sono in armonia col Dlgs 30 luglio 1999 n. 286; sono inoltre coerenti con quanto previsto dall'art.7 della Legge Regionale 26/2003.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti gli utenti, un servizio adeguato ai loro bisogni e che tuteli il loro interesse; il servizio è effettuato in modo imparziale ed efficiente. ECOSERVIZI SRL, dopo un lungo e attento lavoro di studio e di analisi, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti gli utenti a favore dei quali viene gestito/erogato il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento dei rifiuti

PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità degli utenti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse zone comunali, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni programmate la comunicazione agli utenti avverrà anticipatamente in modo da permettere a questi ultimi di esserne informati. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, viene garantito un tempestivo intervento, previa adeguata informazione, onde recare il minor disagio possibile.

2.3 Partecipazione

L'utente ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax, per posta elettronica e/o numeri verdi gratuiti per i Comuni. Per gli aspetti di relazione con l'utente, sono individuati i responsabili delle strutture aziendali e viene garantita inoltre l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante un numero di matricola e l'indicazione del servizio di appartenenza.

2.4 Cortesia

Viene garantito l'impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con l'utente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.5 Efficacia ed efficienza

Viene garantito l'impegno a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO₄

3.1 Obiettivi del servizio

Profondamente convinta della necessità e della importanza di una concreta attenzione all'ambiente, quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di una città, **ECOSERVIZI srl** intende promuovere e utilizzare tutti gli strumenti utili alla diffusione di una corretta cultura ambientale e di comportamenti rispettosi del proprio ambiente.

3.2 Caratteristiche principali del servizio

Il Servizio Igiene Urbana di **ECOSERVIZI srl** si occupa prioritariamente della raccolta e del trasporto di:

- rifiuti solidi urbani;
- rifiuti assimilati agli urbani, cioè i rifiuti di origine industriale, artigianale, commerciale, che per composizione merceologica sono simili ai rifiuti solidi urbani e che possono essere trattati come tali;
- rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti solidi urbani differenziati che, per le loro dimensioni, necessitano di una raccolta separata;
- spazzamento delle vie e delle aree pubbliche;



3.3 Ambiti operativi del Servizio Igiene Urbana

Il Servizio Igiene urbana di **ECOSERVIZI srl** effettua nel territorio della Calabria la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani differenziati/indifferenziati ed assimilabili agli urbani, nonché la pulizia delle vie e delle aree pubbliche di tutte le zone urbanizzate del territorio regionale.

Il Servizio Igiene Urbana di **ECOSERVIZI srl** si estende attualmente su un bacino d'utenza di circa 45.000 abitanti che nel periodo estivo sfiora i 100.000 abitanti.

3.4 Tutela ambientale e sicurezza

ECOSERVIZI srl pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei cittadini. In quest'ottica effettua e promuove:

- a) investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi svolti;
- b) la massima attenzione alla pulizia ed all'igiene dei mezzi impiegati.

ECOSERVIZI srl garantisce inoltre il più completo rispetto delle normative europee, statali e regionali in materia di raccolta e trasporto dei rifiuti.

STANDARD DEL SERVIZIO

IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti da **ECOSERVIZI srl**, sono corredati da un insieme d'indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese da **ECOSERVIZI srl** e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente.

4.1 Raccolta rifiuti solidi urbani - frazione indifferenziata/differenziata - (standard specifico)

La raccolta dei rifiuti è regolata da apposite Ordinanze Sindacali e/o da Regolamenti Comunali a cui **ECOSERVIZI srl** adegua e adeguerà la propria organizzazione dei servizi. I rifiuti solidi urbani (frazione indifferenziata e frazione differenziata) vengono posti dai cittadini negli appositi siti di giacitura per la loro raccolta.

4.2 Pulizia delle vie e delle aree pubbliche (standard specifico)

ECOSERVIZI srl effettua la pulizia delle vie e delle aree pubbliche cittadine sia mediante spazzamento manuale che, saltuariamente, con l'ausilio di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento manuale viene effettuato in tutta la città, secondo le quanto stabilito dai documenti contrattuali.

Il servizio di pulizia meccanizzata viene effettuato su richiesta.

Gli operatori del Servizio Igiene Urbana **ECOSERVIZI srl** effettuano lo svuotamento dei cestini stradali per la raccolta dei piccoli rifiuti con una frequenza stabilita dai documenti contrattuali.

RACCOLTA RIFIUTI CON IL SISTEMA “PORTA A PORTA”

Nei comuni dove la raccolta dei rifiuti avviene con il sistema “Porta a Porta, il servizio, relativamente a rifiuti indifferenziati, alla frazione organica, agli imballaggi multi materiale, alla carta è organizzato secondo le seguenti modalità:

- Ad ogni utenza, domestica e non domestica (per i rifiuti assimilati), sono assegnati, nella forma del comodato d'uso gratuito, appositi contenitori di diverso colore e/o buste di diverso colore, all'interno dei quali inserire i rifiuti in maniera differenziata. I contenitori sono consegnati anche di adeguata dimensione, in base alle necessità dell'utenza stessa e dell'organizzazione del servizio e delle disposizioni dell'Assessore Ambientale del Comune.

- I contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata e esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario che viene consegnato all'utenza dal Comune di riferimento.
- Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
- La responsabilità conseguente all'esposizione dei contenitori in suolo pubblico nei tempi nei modi fissati dal Regolamento Comunale è a carico dell'utente.
- Ogni tipologia di rifiuto urbano e ad esso assimilato deve essere gestito nei termini e con le modalità disciplinate dalla normativa nazionale vigente e dai Regolamenti Comunali.
- Lo standard di attivazione del servizio Porta a Porta è del 100% dell'utenza.

Per conoscere nel dettaglio la situazione si rimanda ai Regolamenti Comunali del Servizio ed alla Guida alle Raccolte Differenziate a disposizione dei cittadini.

Le Frequenze di raccolta sono definite nei piani di raccolta nella fase progettuale e consegnate ai cittadini attraverso lo sportello comunale o volantaggio e allegati alla Carta dei Servizi.

I rifiuti assimilati provenienti da utenze non domestiche dotati in comodato d'uso di bidoni carrellati per la raccolta differenziata di 120 litri e 240 litri, con necessità effettive di ritiri più frequenti (ristoranti, bar, grandi esercizi commerciali), possono usufruire di più ritiri settimanali previo accordo con Ecoservizi Srl.

Le frequenze sopra indicate si riferiscono al servizio svolto in modo standardizzato. In particolari condizioni, le frequenze possono variare (Es.: centri storici – case sparse).

Informazioni

Ad ogni utenza gestita con il sistema “porta a porta” viene consegnata sia la Guida alle Raccolte Differenziate che il calendario degli svuotamenti, sul quale sono anche indicati i giorni festivi in cui il servizio non viene svolto e gli eventuali turni di recupero.

RACCOLTA RIFIUTI PROVENIENTI DA CITTADINI IN QUARANTENA CON IL SISTEMA “PORTA A PORTA”

Ecoservizi s.r.l. in seguito all'esigenza sanitaria, si è adoperata per effettuare il servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti provenienti da cittadini in quarantena. In seguito alle richieste del Comune di riferimento la Ecoservizi concorderà giorno ed ora del ritiro con il caposquadra di cantiere. Il ritiro sarà effettuato con cadenza settimanale da personale munito di tutti i dispositivi di protezione individuali, successivamente i rifiuti ritirati vengono tempestivamente trasportati in discarica previa comunicazione.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo ECOSERVIZI srl utilizza i seguenti strumenti:

- A. l'ufficio utenze tramite gli sportelli aziendali o telefonicamente al numero 0967-577328 per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza, oppure attraverso e-mail : ecoservizisrl@pec.it – info@ecoservizi-srl.net ;
- B. l'ufficio relazioni con il Pubblico tel. 0967-577328 per qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;

5.1 Informazioni agli utenti (standard generale)

La richiesta di informazioni può essere fatta da parte di qualsiasi utente:

- telefonicamente componendo il numero di ECOSERVIZI srl 0967-577328;
- per corrispondenza al seguente indirizzo:

Ecoservizi Srl Sede Legale : Via Giovanni XXIII, n. 6 - 88060 Montepaone (CZ)

5.2 Risposte alle richieste scritte degli utenti (standard specifico)

Le risposte alle richieste scritte d'informazioni che si riferiscono al Servizio Igiene Urbana, vengono inviate da ECOSERVIZI srl entro 10 giorni (di calendario) dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta dell'utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, ECOSERVIZI srl informa tempestivamente l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Sia per le richieste pervenute che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo ECOSERVIZI srl.

5.3 Risposte ai reclami scritti (standard specifico)

Le risposte ai reclami scritti degli utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi riportato sul reclamo, entro un massimo di:

- 10 giorni di calendario se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;
- 15 giorni di calendario, qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrativo di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede la data di protocollo ECOSERVIZI srl

LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata da diretto interessato a mezzo lettera/fax/mail o compilando l'apposito modulo predisposto da: 1 o 2 volte/settimana *Ecoservizi Srl Via Giovanni XXIII, 6 – 88060 Montepaone (CZ)*.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventualmente copia dei documenti oggetto della violazione, ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che ECOSERVIZI srl possa ricostruire il percorso seguito dalla pratica.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami (art. 5.3).

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'Ufficio Qualità di ECOSERVIZI srl e/o al "Servizio Igiene Urbana del Comune" il quale avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra ECOSERVIZI srl e utenti con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio somministrato, **ECOSERVIZI srl** effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

ECOSERVIZI srl si impegna, sulla base delle verifiche e rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile alle Associazioni dei consumatori ed al Comune; esso è in ogni caso a disposizione di chiunque sia interessato.

EROGAZIONI COMPENSATIVE PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI CONTRATTUALI

ECOSERVIZI srl a fronte di documentate inadempienze proprie nel rispetto degli impegni relativi ai seguenti standard:

- Raccolta rifiuti solidi urbani indifferenziati;
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani, cioè i rifiuti di origine industriale, artigianale, commerciale, che per composizione merceologica sono simili ai rifiuti solidi urbani e che possono essere trattati come tali;
- Raccolta rifiuti solidi urbani differenziati, quali rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti solidi urbani che, per le loro dimensioni, necessitano di una raccolta separata;
- Spazzamento delle vie e delle aree pubbliche;
- Gestione dei Centri di Raccolta Rifiuti.

si impegna, ai sensi del Contratto di Servizio stipulato con i Comuni del comprensorio, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro degli utenti danneggiati a livello di Municipio.

Tali procedure passano attraverso gli organismi preposti al controllo sul Contratto di Servizio, che avranno il compito di:

- proporre i servizi supplementari, a fronte di evidenti mancanze all'espletamento del servizio;
- ha fornire autonomamente, e indipendentemente da dette procedure, eventuali servizi supplementari ai cittadini a titolo di indennizzo.



Le segnalazioni di inadempienza, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari a **ECOSERVIZI srl** per ricostruire ed accertare l'inadempienza, devono essere inviate per iscritto, entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito, a: **ECOSERVIZI srl/Via Giovanni XXIII, 6 – 88060 Montepaone (CZ).**

Fa fede la data di protocollo di **ECOSERVIZI srl**. Riconosciuta la validità della richiesta, **ECOSERVIZI srl** attiva servizi compensativi comunicandoli al servizio comunale preposto e all'utente che ha segnalato il disservizio.

Alle segnalazioni di inadempienza è data risposta nel termine massimo di 15 giorni.

Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ecoservizi S.r.l ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio di igiene urbana. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono i seguenti:

A) Continuità e regolarità del servizio;

Ecoservizi S.r.l si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di raccolta rifiuti. Per questo scopo, si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Ecoservizi

Srl. mette a disposizione un servizio di ricezione delle chiamate dei clienti che risponde al seguente numero: 0967 577328, in merito a problematiche relative alla continuità e regolarità del servizio.

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Ecoservizi S.r.l si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (automezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- Creare il minor disagio possibile all'utenza, durante lo svolgimento dei servizi;
- Mantenere lo stato di efficienza dei contenitori;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

B) Tutela ambientale;

Ecoservizi S.r.l promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materiali) e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente. Ecoservizi S.r.l provvede al monitoraggio continuo ed al miglioramento progressivo delle quantità dei materiali raccolti in modo differenziato.

C) Comportamento e formazione del personale;

Ecoservizi S.r.l è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli addetti sono inoltre tenuti a rendere disponibili le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

D) Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni;

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Ecoservizi S.r.l utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- a) Numero verde;
- b) comunicazione tramite la stampa ed altri mezzi di informazione;
- c) campagne promozionali e materiale informativo;
- d) indirizzo mail.

Ecoservizi S.r.l. comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

E) Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite;

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio erogato, Ecoservizi S.r.l effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, a mezzo interviste a campione, per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto ed alla qualità del servizio, in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è redatta in conformità al DLgs 30.7.1999 n. 286 e successive modifiche ed integrazioni .

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione e su richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'articolo 5.1 "Informazione agli utenti". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali;
- eventi causati da terzi;
- scioperi diretti o indiretti;
- atti dell'Autorità pubblica.

Tabella Riassuntiva degli standard di qualità del servizio

<i>Descrizione standard servizio</i>	<i>Tempo Prestazione</i>
<i>a) Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani</i>	
a1) Raccolta porta a porta	6 giorni su 7
a2) Raccolta a cassonetto	4 giorni su 7
<i>b) Raccolta differenziata rifiuto umido</i>	3 giorni su 7
<i>c) Raccolta rifiuti ingombranti</i>	2 giorni su 7
<i>d) Spazzamento stradale</i>	6 giorni su 7
<i>e) Centro di Raccolta</i>	Settimanale
<i>f) Raccolta e trasporto porta a porta dei rifiuti provenienti da cittadini in quarantena</i>	Settimanale