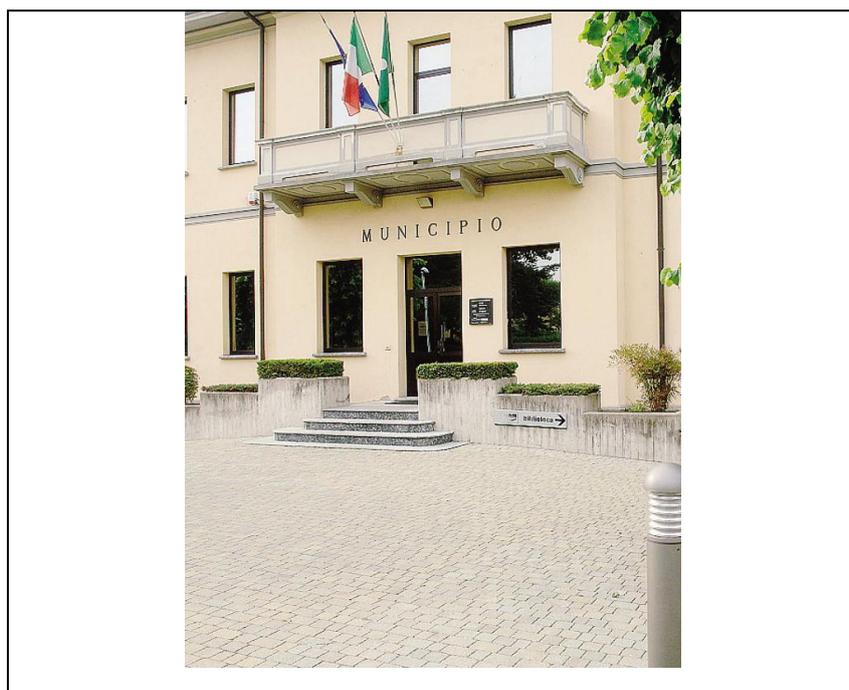


# SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI DEL COMUNE DI LUISAGO



**CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**



## INDICE

PREMESSA	pag.	2
1. PROFILO AZIENDALE ECO.S.E.I.B. s.r.l	pag.	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.	4
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag.	5
3.1 STANDARD GENERALI	pag.	5
3.1.1 Accessibilità alle informazioni	pag.	5
3.1.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente	pag.	6
3.1.3 Informazioni e comunicazioni all'utente	pag.	6
3.1.4 Comportamento del personale	pag.	6
3.2 STANDARD SPECIFICI	pag.	7
3.2.1 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	pag.	7
3.2.2 Spazzamento stradale	pag.	7
3.2.3 Raccolte differenziate	pag.	8
3.2.4 Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio	pag.	8
3.2.5 Altri servizi	pag.	8
3.2.6 Gestione CCR	pag.	8
4. LA TUTELA	pag.	9
Ufficio interno di controllo		
5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag.	9
6. PENALITA'	pag.	9
7. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA	pag.	9



## Premessa

La Carta dei Servizi , secondo quanto disposto dall'Art.24 del CSA è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ❑ **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ❑ **D.L. n. 163 del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n° 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- ❑ **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ❑ **D.L. 30/07/1999 n°286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ❑ **L.24 Dicembre 2007 , n.244 – Finanziaria 2008 -** (Art. 2 c.461) che prevede l'obbligo per il gestore di emanazione della Carta dei servizi al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La Carta dei Servizi sarà valida per il territorio del Comune di LUISAGO (CO) ed avrà valenza per tutta la durata dell'Appalto.



## 1. **PROFILO AZIENDALE DI ECO.S.E.I.B. s.r.l.**

La ECO.S.E.I.B. s.r.l. è una società nata nel 2011 da una pluridecennale esperienza nella gestione dei servizi di Igiene Urbana nel settore da oltre 40 anni, in quanto incorporando l'Azienda di Famiglia, IMPRESA ECOLOGICA BUSSO, non ne ha solo acquisito i contratti, ma soprattutto ha ereditato il patrimonio di esperienza, professionalità, correttezza e trasparenza nei rapporti con la P.A..

L'esperienza maturata in Lombardia ed in Liguria dalla ECO.S.E.I.B. s.r.l., gestendo numerosi Comuni con il sistema del Porta a Porta spinto, si è affermata come valido punto di riferimento nel panorama organizzativo e scientifico del trattamento dei rifiuti, in quanto le percentuali di R.D. in alcuni Comuni hanno raggiunto punte del 90%, permette di ottimizzare l'organizzazione del lavoro fornendo un know-how improntato sulla efficienza nell'espletamento dei servizi, utilizzando quanto di meglio sul mercato, dalle attrezzature all'avanguardia ai mezzi di ultima generazione a basso impatto ambientale.

la Società svolge i seguenti servizi ambientali:

- ✓ Organizzazione e gestione dell'attività di spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi;
- ✓ Raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero dei rifiuti speciali assimilati, ingombranti e RAEE;
- ✓ Organizzazione e gestione del servizio di raccolte differenziate, in parte anche con il sistema "Porta a Porta" per le varie tipologie di frazioni recuperabili;
- ✓ Gestione CCR

Gli uffici della ECO.S.E.I.B. s.r.l. sono ubicati nel Comune di Arcisate in Via Dr. Luigi Ceriana n. 6/A.

Nel corso delle sue esperienze, ECO.S.E.I.B. s.r.l. si è costantemente impegnata per il miglioramento dei servizi, ottenendo risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei soggetti che a vario titolo con essa interagiscono, quindi Enti Pubblici e utenti, sia sotto il profilo economico, e per tali motivazioni ha introdotto metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed delle aree limitrofe agli insediamenti.

Inoltre, all'interno degli uffici delle aziende, sono presenti profili professionali in grado di redigere progetti e sviluppare metodologie di lavoro volte al miglioramento del servizio, della qualità dell'ambiente, all'ottimizzazione dell'efficienza nell'espletamento dei servizi, utilizzando le ultime ed innovative tecnologie volte al miglioramento sostanziale dell'attività di Igiene Ambientale, tenendo presente la qualità di vita sia dei Cittadini che dei propri dipendenti nell'espletamento delle proprie mansioni.

## 2. **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ◆ **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte di ECO.S.E.I.B. s.r.l. si basa sui principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.



◆ **Imparzialità**

ECO. S.E.I.B. Srl ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

◆ **Continuità**

Costituisce impegno prioritario della ECO.S.E.I.B. s.r.l. garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso l'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, Consortile Alassio Ambiente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

◆ **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere alla Società le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

◆ **Efficienza ed efficacia**

ECO.S.E.I.B. s.r.l. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale nel territorio comunale di LUISAGO.

◆ **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti ECO.S.E.I.B. s.r.l. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

### 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con le Amministrazioni Comunali, ECO.S.E.I.B. s.r.l. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;



4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio o di eventi eccezionali.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

### 3.1 STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi espletati dalla ECO.S.E.I.B. s.r.l

#### 3.1.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- **Numero Telefonico 0332 1570752 o 334 6363164** operativo dalle 09:00 alle 12,30 – e dalle ore 15:00 alle 17:30 dal Lunedì al Venerdì e , dalle 09:00 alle 12,30 il Sabato attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di ritiro degli ingombranti.

- **Servizio di segreteria telefonica** per consente all'utente di porre quesiti, di segnalare disservizi e formulare osservazioni. Gli utenti che avranno lasciato il proprio numero telefonico saranno contattati dal personale aziendale entro 48 ore.

- **Fax** al numero **0332 1570703**.

- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo **ecoseibsrl.va@virgilio.it**

- **Centralino telefonico aziendale** operativo dalle ore 09,00 alle 12,30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:30 dal Lunedì al Sabato al numero 0332 1570752

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Via Dr. Luigi Ceriana n. 6/A Arcisate (VA).



### **3.1.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente**

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dalla Società, il termine di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

### **3.1.3 Informazioni e comunicazioni all'utente**

La società ECO. S.E.I.B. Srl assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati, sono i seguenti:

- Consegna di calendari ecologici e/o opuscoli agli utenti ;
- Campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo consegnato ai cittadini-utenti;
- Incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Educazione ambientale nelle scuole.

si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

### **3.1.4 Comportamento del personale**

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

ECO. S.E.I.B. SRL cura la formazione del personale costantemente affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

## **3.2 STANDARD SPECIFICI**

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dall'Azienda .

L'organizzazione generale dei servizi è definita dal Capitolato Speciale di Appalto anche la parte relativa al servizio Porta a Porta, per le zone servite e la documentazione relativa alla gestione dei servizi è disponibile e consultabile da tutti presso la sede della ECO.S.E.I.B. s.r.l. ad Arcisate (VA) Via Dr. Luigi Ceriana n. 6/A.

Nel Capitolato Speciale di Appalto sono indicate:



- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, , gestione CDR ) e dello spazzamento sia meccanico che manuale;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento a seconda delle tipologie del rifiuto;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi connessi con l'appalto di Igiene Urbana.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte nel materiale illustrativo fornito agli Utenti e nell'apposito Calendario Ecologico fornito alle Utenze Domestiche e Non domestiche entro la fine di ogni anno per l'anno successivo, completo di illustrazioni e distinzione dei rifiuti conferibili .

### **3.2.1 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e differenziati**

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale, il decoro pubblico a salvaguardia delle esigenze delle utenze.

Il servizio rivolto alle Utenze Commerciali per il ritiro delle frazioni recuperabili viene svolto nelle giornate come previsto dalle tabelle allegate, dalle ore 06:00 alle ore 12:20.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, con cadenza quindicinale, ad interventi di pulizia e sanificazione per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

### **3.2.2 Spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata meccanicamente mediante l'ausilio Spazzatrici Specifiche una volta ogni quindici giorni. L'Azienda attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Lo spazzamento viene effettuato con turno mattutino dalle ore 06:00 alle ore 12:20

### **3.2.3 Raccolte differenziate**

Per raccolta differenziata con il servizio porta a porta sono:

si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I **materiali recuperabili** per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata porta a porta



- a) carta e cartone;
- b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- c) frazione organica umida (FOU);
- d) frazione residuale

GIORNI	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
LUNEDI'		
MARTEDI'		
MERCOLEDI'	UMIDO VETRO	UMIDO VETRO
GIOVEDI'	CARTA PLASTICA	CARTA PLASTICA
VENERDI'	SECCO	SECCO
SABATO	UMIDO	UMIDO

#### 4 LA TUTELA

##### Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni.

#### 5 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

L'ECO. S.E.I.B. SRL, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

#### 6 PENALITA'

ECO.S.E.I.B. s.r.l. riconosce al Comune di Luisago il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal Capitolato Speciale di Appalto.

#### 7 VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Luisago presso gli uffici del Comune di Luisago in P.zza Libertà 22 Luisago (CO) e della ECO.S.E.I.B. s.r.l. in Via Dr. Luigi Ceriana n 6/A Arcisate (VA).

L'ECO.S.E.I.B. s.r.l. garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio comprese le brochure informative

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni di contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Luisago.