



PresilaCosentina S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

(Approvata dal C.d.A. in data 23/03/2010)

Indirizzi Utili

PRESILA COSENTINA SPA

Via Antonio Guarasci, 35

87054 Rogliano (CS)

Tel/Fax 0984.961067

www.presilacosentina@libero.it

presilacosentinaspa@libero.it

Principi fondamentali

standard di qualità

e diritti di informazione

al servizio

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento dove sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi forniti da Presila Cosentina Spa, in modo da consentire ai clienti di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dalla Società e quello effettivamente erogato.

E' un documento di impegno che si stipula con gli utenti/clienti volto a rispettare precisi parametri di qualità, tempi e modalità di erogazione dei servizi. Essa rappresenta un passo fondamentale per instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti/clienti, basato sullo apprezzamento delle attività svolte e sulla creazione di un rapporto di fiducia.

L'obiettivo è di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi definisce:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Presila Cosentina SpA nei confronti dei propri clienti e come tale è elemento integrativo dei contratti di fornitura dei Servizi di igiene urbana;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi Presila Cosentina SpA nel gestire i Servizi di igiene urbana;
- individua standard di qualità del servizio che Presila Cosentina SpA si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra Presila Cosentina SpA e gli utenti per quanto

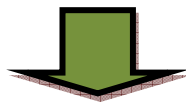
riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

La presente carta si applica ai vari Enti pubblici/privati tenendo conto delle singole specificità di ciascuno.

La presente Carta del Servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e/o contrattuali nonché a nuove esigenze manifestate dal Gestore e dall'utenza.

La carta sarà resa disponibile presso gli uffici e sul sito internet della Società.

INFORMAZIONI GENERALI



a) *Assetto societario*

La Presila Cosentina S.p.A. è una società mista pubblico-privata, costituita dall'Ufficio del Commissario Delegato per l'Emergenza Ambientale della Regione Calabria, per l'attuazione dei servizi di igiene urbana, nel sottoambito della Presila. Le quote azionarie sono detenute per il 51% dai Comuni del sottoambito e per il 49% dal Socio privato "Ecologia Oggi Srl".

b) *Servizi erogati:*

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente carta,

la Presila Cosentina SpA, si occupa delle seguenti attività:

- Raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata;
- Raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata;
- Raccolta differenziata dei rifiuti da imballaggio primari e secondari;
- Spazzamento delle strade e delle piazze pubbliche;
- Raccolta rifiuti ingombranti;
- Trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento.
- Raccolta dei rifiuti provenienti da esumazione ed estumulazione, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali.

c) *Certificazione e sistema di qualità*

Per poter garantire maggiore qualità al servizio, la Presila Cosentina SpA, si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la certificazione di conformità alle norme ISO 9001:2000, rilasciata da appositi organismi indipendenti e qualificati al termine di un significativo percorso di verifiche e controlli.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi Presila Cosentina SpA rispetta i seguenti principi:



EGUAGLIANZA

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantite la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITA'

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare secondo le modalità previste e stabilite. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

PARTECIPAZIONE

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITA'

Rendere trasparente e conoscibili le modalità di erogazione dei servizi tramite l'utilizzo del sito web nonché tramite l'utilizzo di adeguata documentazione.

CORTESIA

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tale

scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno e di emergenza.

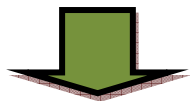
SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs 196/2003.

MODALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI



Presila Cosentina SpA espleta il servizio di igiene urbana in base alle condizioni prescritte nelle Convenzioni di servizio firmate con i vari Clienti.

Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche dei servizi espletati, così suddivisi:

1. Servizio di raccolta differenziata.
2. Servizio di raccolta indifferenziata.
3. Servizio di spazzamento e lavaggio strade.

1. Servizio di raccolta differenziata.

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico;
- verde;
- carta/cartone;
- vetro;
- plastica;
- inerti da piccole riparazioni domestiche;
- rifiuti urbani pericolosi;
- rifiuti ingombranti;
- multimateriale;
- altro..

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato:

Compostaggio domestico.

Il Gestore ha attivato, in alcuni paesi, un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico presso utenze domestiche). Ciò si realizza tramite una compostiera domestica fornita alle utenze.

Raccolta differenziata dell'organico

Il Gestore, in alcuni paesi, ha attivato un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori, in cui possono essere conferiti i resti alimentari e gli scarti di orti e giardini.

Raccolta differenziata del multimateriale

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del multimateriale (vetro, plastica e contenitori metallici per alimenti quali lattine di alluminio e lattine di acciaio) mediante raccolta a domicilio presso le varie utenze domestiche e commerciali.

Raccolta differenziata dei metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei metalli nell'ambito del servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti o attraverso conferimento da parte dell'utenze presso le stazioni ecologiche.

Raccolta differenziata degli inerti da piccole riparazioni domestiche.

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche mediante il servizio di raccolta a domicilio o attraverso conferimento da parte dell'utenze presso le stazioni ecologiche

Raccolta differenziata dei rifiuti pericolosi

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità:

- farmaci scaduti tramite specifici contenitori dislocati presso farmacie;
- pile esauste e altre tipologie di rifiuti pericolosi tramite apposito servizio presso le utenze domestiche e commerciali.

Raccolta rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso le aree ecologiche dei vari Comuni a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il Gestore attiva un servizio di raccolta, di norma gratuito, a domicilio.

Raccolta rifiuti elettrici ed elettronici

Il Gestore assicura la raccolta dei Raee (ovvero i Rifiuti elettrici ed elettronici) mediante conferimento nelle apposite aree ecologiche a cura dell'utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio.

2. Servizio di raccolta indifferenziata.

Il Gestore effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti di diversa volumetria oppure tramite il servizio di raccolta a domicilio presso le utenze domestiche e commerciali. La volumetria e il numero dei cassonetti è proporzionale alla popolazione servita; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

3. Servizio di spazzamento strade.

Rientrano nell'attività di pulizia del suolo pubblico le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, ecc. LA Presila Cosentina SpA effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato. Le tempistiche e le aree interessate allo spazzamento del suolo pubblico sono concordate con i vari clienti. E' inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità.

INDIFFERENZIATO



Stoviglie in plastica sporche – Pannolini assorbenti – Garze e cerotti – Stracci – Lampadine – Tubi al neon – cocci di ceramica – cosmetici – vaschette di polistirolo.

CARTA



Giornali – Riviste – Vecchi libri – Carta da pacchi – Scatole in cartone e cartoncino – Sacchetti di carta – Documentazione di archivi – Registri e schede – Quaderni.

ORGANICO



Avanzi di cibo - Scarti di cucina - Fondi di the e caffè - Alimenti avariati – Fazzoletti di carta unti – Cartone della pizza – Cenere residua del camino (SPENTA) – Scarti vegetali vari (fiori e piante) – Escrementi e lettieri di piccoli animali.

MULTIMATERIALE



Bottiglie per liquidi – Contenitori in plastica, polistirolo, tetrapack – Buste e sacchetti in cellophan – Flaconi di detersivi e saponi – Lattine per bevande – Scatolette per la carne – Pentole e caffettiere in alluminio – Bottiglie di vetro – Vasetti di vetro – Bicchieri di vetro.

INGOMBRANTI →



QUALITA' DEL SERVIZIO



La Presila Cosentina SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standart" di qualità del servizio erogato.

1.Igienicità del servizio

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente.

2.Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti il Gestore effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica tempestivamente l'esito all'Utente.

3.Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

4.Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

Presila Cosentina SpA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con

l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza.

5.Periodo di apertura al pubblico

Il Gestore garantisce, presso i propri uffici, assistenza ai clienti ed utenti per qualsiasi informazione attinenti ai servizi resi, nel pieno rispetto del seguente orario:

- dalle ore 09:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi.

6.Svolgimento di pratiche per via telefonica – servizio informazioni

Per informazioni su contratti, cessazioni, dilazioni, variazioni il Gestore assicura un servizio telefonico clienti con operatore nei giorni feriali da lunedì a venerdì esclusi i festivi, dalle ore 09:00 alle ore 16:00.

Il servizio informazioni consente inoltre di ottenere indicazioni relative a: ritiro rifiuti differenziati, indifferenziati e ingombranti, modalità di conferimento rifiuti, ecc.

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

7.Risposta alle richieste ed ai reclami

Il Gestore risponderà per iscritto, qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli Utenti entro un massimo di 20 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Gestore).

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli Utenti.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente del Gestore.

8.Facilitazioni per particolari categorie di utenti

Il Gestore si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi offerti per tutte le tipologie di utenti anche per i portatori di handicap.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità Pubblica indipendenti da colpa del Gestore, ecc.).

RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA



SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio ed ai Regolamenti;
- informa gli Utenti, tramite avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al

rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio e/o previste nel contratto, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali di accesso (numero di telefono, fax, posta elettronica, ecc.).

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il Gestore successivamente riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato.

Il Gestore è dotato di apposite strutture interne che svolgono funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio e previsti nei contratti.