

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

PRESILA COSENTINA SpA

Approvazione C.d.A.del 30/11/2011

Aggiornamenti formali effettuati in data 31/05/2018

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1. PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?	3
1.2. L'AZIENDA	4
1.3. PRESILA COSENTINA S.p.A. OGGI	4
1.4. IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO	4
1.5. CERTIFICAZIONI E QUALITA'	4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	4
2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'	4
2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA'	5
2.3. TUTELA DELL'AMBIENTE	5
2.4. PARTECIPAZIONE	5
2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA	5
2.6. CHIAREZZA E TRASPARENZA	5
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	6
3.1. LA GAMMA DEI SERVIZI	6
3.2. SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	6
4. SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA	8
5. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE	8
6. FRAZIONI RACCOLTA RIFIUTI	8
7. QUALITA' DEL SERVIZIO	9
7.1. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE	9
7.1.1. CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE	9
7.2. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	10
7.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	10
8. LA TUTELA	10
8.1. RECLAMI E SUGGERIMENTI	10
8.2. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO	10
8.3. VALIDITA' DELLA CARTA	11
9. GLOSSARIO	11

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 Presila Cosentina S.p.A. 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 paesi, infatti, dipende fortemente dall' "utilizzo" che viene fatto del paese 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 PRESILA COSENTINA S.p.A. 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 PRESILA COSENTINA S.p.A. 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 PRESILA COSENTINA S.p.A. 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 PRESILA COSENTINA S.p.A. 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

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% da Ecologia Oggi SpA.

1.3. PRESILA COSENTINA S.p.A. OGGI

Oggi PRESILA COSENTINA S.p.A. è una società 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 il primo punto di riferimento dei Comuni ricadenti nell'Hinterland e nel sottoambito, assicurando un'esperienza consolidata, ma anche un nuovo ventaglio di proposte.

1.4. IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

PRESILA COSENTINA S.p.A. gestisce il servizio di igiene ambientale in diversi comuni della provincia di COSENZA e in alcuni comuni della provincia di CATANZARO. L'elenco è in continua evoluzione in relazione alle scadenze dei contratti in essere ed alle nuove procedure di gara periodicamente pubblicate dai vari Enti comunali.

1.5. CERTIFICAZIONI E QUALITA'

PRESILA COSENTINA S.p.A. 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 dal RINA la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015, 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'

PRESILA COSENTINA S.p.A. 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, PRESILA COSENTINA S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo i Contratti di Servizio stipulati con i singoli Comuni.

2.2. CONTINUITA' E REGOLARITA'

PRESILA COSENTINA S.p.A. 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.

2.3. TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'erogare i propri servizi PRESILA COSENTINA S.p.A. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce il 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

PRESILA COSENTINA S.p.A. favorisce la partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo , la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti di PRESILA COSENTINA S.p.A. basato su cortesia e rispetto, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

PRESILA COSENTINA S.p.A. 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

PRESILA COSENTINA S.p.A. garantisce ai suoi Utenti procedure 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

PRESILA COSENTINA S.p.A. 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

PRESILA COSENTINA S.p.A., di concerto con tutte le Amministrazioni Comunali, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, lattine, plastica, rifiuto umido, ecc.) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento (in particolare alla discarica) quale forma di gestione dei rifiuti. PRESILA COSENTINA S.p.A. provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi. Le attività principali garantite dal servizio, a seconda del Comune considerato, sono le seguenti:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (p/p , stradale);
- Raccolta differenziata p/p del rifiuto organico;
- Raccolta differenziata di frazioni secche riciclabili (p/p , stradale);
- Raccolta di rifiuti ingombranti (ritiro domiciliare su prenotazione);
- Spazzamento strade;
- Svuotamento cassonetti stradali ;
- Raccolta differenziata presso utenze commerciali con cassonetti di diverso colore e dimensione in funzione della tipologia di rifiuto.

3.2. SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti :

- Organico
- Verde
- Carta
- Cartone
- Vetro
- Plastica
- Rifiuti urbani pericolosi
- Rifiuti ingombranti
- Multimateriale
- Altro...

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

Compostaggio domestico

La PRESILA COSENTINA SpA ha attivato in alcuni paesi un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico presso utenze domestiche). Ciò si realizza tramite compostiera domestica fornita alle utenze.

Raccolta differenziata dell'organico

La PRESILA COSENTINA SpA, in alcuni comuni serviti, ha attivato un servizio di raccolta della frazione organica da utenze domestiche e non domestiche, tramite l'impiego di appositi contenitori (biopattumiere) in cui possono essere conferiti i resti alimentari 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

La PRESILA COSENTINA SPA assicura la raccolta differenziata dei metalli nell'ambito del servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti o attraverso conferimento da parte delle utenze presso le stazioni ecologiche ove presenti nei comuni interessati dal servizio.

Raccolta differenziata dei rifiuti pericolosi

La PRESILA COSENTINA SPA assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità :

- Farmaci scaduti tramite specifici contenitori dislocati presso le farmacie
- Pile esauste ed altre tipologie di rifiuti pericolosi tramite apposito servizio presso le utenze domestiche e/o commerciali

Raccolta Rifiuti ingombranti

Oltre al conferimento presso le isole ecologiche dei vari comuni a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, la Presila Cosentina SpA attiva un servizio di raccolta, di norma gratuito, a domicilio. La prenotazione del ritiro a domicilio è effettuabile contattando direttamente la Società mediante apposito numero telefonico dedicato o, in alcuni casi, l'ufficio comunale competente munito di apposita scheda di prenotazione ritiri rifiuti ingombranti.

Raccolta R.A.E.E. (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)

La PRESILA COSENTINA SpA assicura la raccolta dei RAEE mediante conferimento nelle apposite isole ecologiche a cura dell'utente oppure tramite il servizio di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio.

4. SERVIZIO DI RACCOLTA INDIFFERENZIATA

Il gestore effettua il prelievo dei rifiuti solidi urbani indifferenziati mediante apposito servizio di raccolta domiciliare o, in alcuni casi, tramite cassonetti di diversa volumetria presso le utenze domestiche e commerciali.

5. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE

Rientrano nell'attività di pulizia del suolo pubblico le seguenti attività : spazzamento manuale o meccanizzato, svuotamento cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali etc. La PRESILA COSENTINA SpA effettua la pulizia del suolo pubblico, strade, piazze e 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 in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive .

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

La Presila Cosentina SpA provvede alla pulizia del suolo pubblico mediante spazzamento manuale e/o mediante l'impiego di macchine spazzatrici . Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio e di quanto richiesto dall'Ente committente, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità.

6. FRAZIONI RACCOLTA RIFIUTI

INDIFFERENZIATO

Stoviglie in plastica sporche, pannolini, assorbenti, garze e cerotti, stracci, cocci in ceramica, cosmetici.

ORGANICO

Avanzi di cibo, scarti di cucina, fondi di the e caffè, alimenti avariati, fazzoletti di carta unti, cartone della pizza unto, cenere residua del camino spenta, scarti vegetali vari (fiori e piante), escrementi di piccoli animali.

CARTA

Giornali, riviste, vecchi libri, carta da pacchi, scatole in cartone e cartoncino, sacchetti di carta, documentazione di archivi, registri e schede, quaderni, contenitori in tetrapak.

MULTIMATERIALE PESANTE O LEGGERO (con o senza vetro)

Bottiglie per liquidi, contenitori in plastica o polistirolo, 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

Divani, materassi, mobili, etc.

RAEE

I RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) sono distinti in 5 tipologie:

- R1 – Apparecchiature refrigeranti, per es. Frigoriferi, congelatori, apparecchi per il condizionamento;
- R2 – Grandi bianchi, per es. lavatrici, lavastoviglie, forni a microonde, cucine economiche, ecc.;
- R3 – TV e monitor, per es. televisori, monitor di computer;
- R4 – PED CE ITC, apparecchiature illuminanti e altro, per es. aspirapolvere, macchine per cucire, ferri da stiro, friggitrice, frullatori, computer (unità centrale, mouse, tastiera), stampanti, fax, telefoni cellulari, videoregistratori, apparecchi radio, plafoniere;
- R5 – Sorgenti luminose, per es. neon, lampade a risparmio, a vapori di mercurio, sodio, ioduri.

I RAEE contenenti circuiti refrigeranti quali frigoriferi, congelatori, condizionatori e le apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso identificate come RAEE saranno raccolti e conferiti separatamente dalle altre tipologie di rifiuti ingombranti. Per questi rifiuti (apparecchiature contenenti clorofluorocarburi “CFC”) sarà prestata particolare attenzione sia nella fase di ammasso che di trasporto affinché tutte le operazioni avvengano in modo da non provocare il rilascio di clorofluorocarburi nell’ambiente.

7. QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

7.1.1. CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE

SERVIZIO CLIENTI

Numero telefonico	+39.0984.961067
Numero fax	+39.0984.1634902
Numero verde	800.960497

Orario: da LUN a VEN dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:00, SAB dalle 8:30 alle 12:30

Per informazioni, segnalazioni, richieste e per tutte le problematiche relative ai servizi di raccolta dei rifiuti. Il callcenter raccoglie le segnalazioni e le inoltra ai dipendenti di zona, i quali provvedono alla loro evasione. A tale numero potranno essere richieste anche eventuali informazioni in merito alla gestione di tipologie di rifiuto non contemplate nella presente carta dei servizi.

Sito internet: www.presilacosentina.com
--

Attraverso il sito è possibile ottenere informazioni riguardo le attività aziendali e scaricare materiale informativo ove presente nella sezione relativa al comune di residenza dell’utente.

Indirizzo Email : presilacosentinaspa@gmail.com
PEC : presilacosentinaspa@pec.com

Attraverso l'indirizzo email è possibile richiedere informazioni , fare segnalazioni ed eventuali richieste. Il personale addetto risponderà con celerità alle email ricevute .

7.2. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

PRESILA COSENTINA S.p.A. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare PRESILA COSENTINA S.p.A. promuove: campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio; materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali; incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione; punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati; sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

PRESILA COSENTINA S.p.a. svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza.

7.3. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli stessi.

8. LA TUTELA

8.1. RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Clienti possono presentare richieste di informazione e reclami sul servizio sia in forma scritta che verbale. Presso gli uffici di PRESILA COSENTINA S.p.A. possono esprimere sia le loro rimostranze sia gli eventuali suggerimenti, mentre per quanto riguarda i reclami in forma verbale, alla loro presentazione l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché PRESILA COSENTINA S.p.A. possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

8.2. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

La PRESILA COSENTINA SpA effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato. La PRESILA COSENTINA SpA è dotata 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 .

8.3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte di PRESILA COSENTINA S.p.A. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, verranno comunicate agli Utenti in modo tempestivo per mezzo dei più efficaci strumenti informativi.

9. GLOSSARIO

Raccolta: comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

Raccolta "porta a porta": metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività).

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta multimateriale: raccolta differenziata di più tipologie di rifiuti facilmente separabili in un impianto di selezione.

Rifiuto organico o umido : tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

Utenti Domestici: tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

Utenti Non Domestici: tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.