



CARTA DEI SERVIZI

Principi, regole, standard qualitativi,
modalità di erogazione dei servizi e strutture aziendali


energetikaambiente

per



BAULADU



BONARCADO



CUGLIERI



MILIS



NURACHI



SANTU LUSSURGIU



SENEGHE



SENNARIOLO



TRAMATZA



ZEDDIANI

INDICE

1. PREMESSA	3
2. POLITICA AMBIENTALE	4

SEZIONE I

3. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	5
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	7

SEZIONE II

5. STRUTTURE UTILIZZATE	10
6. SERVIZI FORNITI	10

SEZIONE III

7. STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ	16
8. MODALITÀ DI VERIFICA	18

SEZIONE IV

9. PROCEDURE DI RECLAMO	20
-------------------------	----

SEZIONE V

10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	21
11. VALIDITÀ DELLA CARTA	21
12. ANALISI AMBIENTALE INIZIALE	21

1. PREMESSA

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.

L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana oggetto della gara d'appalto è affidato a **Energeticambiente Srl a Socio Unico** di seguito indicata come Energeticambiente.

L'obiettivo primario che Energeticambiente si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

In quest'ottica, questa Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai

Clienti, rappresentando l'impegno della società a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.

La **Carta dei Servizi di Igiene Ambientale** è rivolta a tutti cittadini del Comune interessato dall'appalto, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che **Energeticambiente** si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, la società si impegna al rispetto della normativa ISO 9001:2000.



2. POLITICA AMBIENTALE

Energeticambiente intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi e raccolta di rifiuti solidi urbani, e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di spezzamento strade, pulizia del mare e delle spiagge attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2015.

L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardo ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività e ai servizi erogati dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:

- o il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti dall'azienda è obiettivo primario dell'azienda;
- o la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali dell'azienda e delle esigenze dei cittadini;
- o l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sistematicamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza;

- o è necessario perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli;
- o ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili;
- o garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività svolte.

Obiettivo di **Energeticambiente** sarà inoltre la sensibilizzazione alle tematiche ambientali nella scelta di fornitori che adottino tecnologie ecosostenibili ed operino secondo sistemi di gestione ambientale.

Energeticambiente si propone inoltre di creare nei propri dipendenti, così come nella propria direzione, un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali e della tutela dell'ambiente, mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

SEZIONE I

3. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Carta dei Servizi, come anticipato in premessa, è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che **Energeticambiente** si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi della sede periferica (**Cantiere**), nonché della sede centrale.

Nella carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per Energeticambiente un obiettivo prioritario.

Inoltre la Carta dei Servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

Si riporta di seguito sintetica presentazione della società.



Energeticambiente ha Sede Legale ed Amministrativa in Strada Quattro – Palazzo Q6 – Milanofiori - 20089 Rozzano (MI).

Oggetto Sociale: spazzamento manuale e meccanizzata e servizi di raccolta connessi; raccolta, trasporto, smaltimento r.s.u., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi.

Capitale Sociale: Euro 5.000.000 i.v.

Composizione Societaria: 100% Aimeri Ambiente.

L'azienda è iscritta con il numero MI58321 all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali** Sezione Regione Lombardia istituito presso la CCIAA di Milano ai sensi del D.Lgs. 152/06 per le seguenti **categorie e classi**:

- Cat. 1 classe A (popolazione servita superiore o uguale 500.000 abitanti) – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati multimateriale di RSU - ingombranti - trasporto rifiuti urbani da centri a impianti - rifiuti vegetali - spazzamento meccanico - gestione centri raccolta comunali
- Cat. 4 classe A (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate) – raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi

- Cat. 5 classe D (quantità annua complessivamente trattata ≥ 6.000 tonnellate e < 15.000 tonnellate) – raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi

- Cat. 8 classe E (quantità annua complessivamente trattata ≥ 3.000 tonnellate e < 6.000 tonnellate) - intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione

- Cat. 9 classe D attività di bonifica siti (importo lavori trattati sino a Euro 413.165,52)

- Trasporto dei propri rifiuti (produttori iniziali) art.212, comma 8, D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.

Personale dipendente:

1.208 unità (al 30 novembre 2020).

Comuni serviti:

129 in 9 regioni (al 30 novembre 2020).

Popolazione servita:

1.148.600 abitanti (al 30 novembre 2020).

Certificazioni di Qualità

- UNI EN ISO 9001: 2015
- UNI EN ISO 14001: 2015
- OHSAS 45001:2018
- SA 8000:2014
- AGCM – rating legalità **

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed Imparzialità

Energeticambiente garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra le società e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano e Energeticambiente.

Continuità

Energeticambiente garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale) potrebbero comportare interruzioni. In tal caso la società si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Il diritto di

accesso è regolato secondo le modalità di cui al Regolamento aziendale ed alla Legge n.241/90 e s.m.i.. Inoltre Energeticambiente, attraverso la Carta dei Servizi, intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

Efficacia ed Efficienza

Energeticambiente persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

Cortesia

Energeticambiente si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente (Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia. A tale scopo la società ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadini, ad agevolarli sia nell'espletamento dei propri diritti che nell'adempimento dei propri obblighi.

I dipendenti sono tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

Chiarezza e Comprensibilità

Energeticambiente assicura un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e

comprensibili. Gli addetti alle comunicazioni esterne sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre che avere costantemente aggiornata la situazione dei servizi in attuazione e programmati con lo scopo di poter soddisfare le richieste dell'utenza in modo rapido ed esaustivo.

Condizioni principali di fornitura

Energeticambiente si impegna a fornire i servizi previsti con le tempistiche e le modalità indicate nel progetto offerta. Eventuali disfunzioni legate alla esecuzione dei servizi saranno con immediatezza esaminate rivisitandone le modalità di fornitura.

Accessibilità al servizio

Energeticambiente si impegna a fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari all'utente per poter conoscere nel dettaglio le particolarità del servizio proposto. Allo scopo è stato impostato dettagliato Progetto Comunicativo che identifica le modalità ed i tempi in cui verrà attuata capillare e corposa informazione e formazione degli utenti.

Facilitazioni per particolari categorie di Utenti

Energeticambiente ha posto in atto procedure operative dirette a garantire tutte le facilitazioni per le categorie di utenti gravate di particolari problematiche.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Energeticambiente ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi e conseguentemente dei servizi resi in genere. Inoltre gli apparati informatici e telefonici permettono un'interfaccia continua con verifica sistematica dei tempi di attuazione.

Tempi di attesa e risposta alle richieste/reclami

Come indicato al punto precedente, Energeticambiente ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi resi. Allo stesso modo e con gli stessi strumenti organizzativi e tecnologici è attivato sistema di gestione delle risposte alle richieste e/o reclami, restando nelle tempistiche indicate nell'apposito capitolo di seguito descritto.

Risposta alle richieste degli utenti e ai reclami scritti

Consapevoli che è fondamentale risolvere le problematiche del cittadino dando risposte esaurienti e rapide, Energeticambiente garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, cercando di soddisfare le richieste di informazione in tempo reale o massimo entro 2 giorni, mentre per i reclami occorrerà attendere i tempi tecnici di istruzione della

pratica, comunque mai oltre i 5 giorni lavorativi.

Gestione del rapporto contrattuale

Energeticambiente sottoscrive un contratto con la stazione appaltante, garanzia del buon funzionamento del servizio sia per l'Unione di Comuni Montiferru e Alto Campidano che per il cittadino/cliente. La ditta appaltatrice è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile a apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

Rettifiche di fatturazione

Energeticambiente persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese, anche attraverso la contabilità aziendale e la eventuale rettifica di fatturazione qualora richiesto.

Semplificazione delle procedure

Poiché semplificare le procedure spesso significa rendere il lavoro più rapido e semplice, Energeticambiente si impegna a ad essere efficace ed efficiente secondo le modalità previste dai processi della Qualità.

Servizi di Emergenza e Pronto Intervento

Energeticambiente ha predisposto procedure di servizio che rendono possibili interventi di emergenza con immediatezza 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. La procedura prevede un intervento da parte di un tecnico entro le prime 2 ore dalla chiamata per verificare l'entità del servizio da realizzare.

Rispetto delle Normative

Energeticambiente ha posto in atto procedure operative atte a garantire il continuo controllo affinché nell'espletamento delle proprie attività siano sempre rispettate le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale.

Qualità e Tutela Ambientale

Energeticambiente opera nell'ambito del sistema di Qualità ISO 9001:2015, assicura il mantenimento ed il continuo aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, attraverso il periodico riesame del sistema, la valutazione dei risultati conseguiti, l'aggiornamento degli obiettivi perseguiti e la conseguente definizione delle azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. La società garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alla prevenzione e alla riduzione integrate dell'inquinamento.

SEZIONE II

5. STRUTTURE UTILIZZATE

Parte importante nella realizzazione di un progetto per l'esecuzione di servizi di igiene urbana, rivestono le strutture utilizzate per tale scopo.



A tal proposito Energeticambiente disporrà per la durata del contratto di:

- Cantiere per ricovero dei mezzi
utilizzati nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria o piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (cassonetti, campane, ecc..).
- Cantiere per sistemazione personale
operante sul territorio oggetto dell'appalto, con sala riunioni, spogliatoio e servizi.

➤ Uffici di cantiere

per la gestione dell'appalto tramite responsabile tecnico del progetto e punto di riferimento per le attività amministrative necessarie alla gestione dei rifiuti, nonché sede telefonica per chiamate.

6. SERVIZI FORNITI

Regolarità

Energeticambiente si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

Le attività di Energeticambiente

Le principali attività svolte dalle società sul territorio, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, sono le seguenti:

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

- Raccolta differenziata porta a porta della carta e del cartone,
- Raccolta differenziata porta a porta del vetro,
- Raccolta differenziata porta a porta di alluminio e acciaio,
- Raccolta differenziata porta a porta degli imballaggi in plastica,

- Raccolta differenziata porta a porta della frazione organica (umido),
- Raccolta porta a porta del rifiuto indifferenziato (secco residuo),
- Raccolta dedicata porta a porta pannolini e pannolini,
- Raccolta differenziata porta a porta ingombranti,
- Raccolta e gestione rifiuti presso CCR.



Servizi vari

- Movimentazione cassoni CCR
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti

Modalità di separazione dei rifiuti per eseguire i servizi di raccolta porta a porta

Le modalità di esecuzione della separazione dei rifiuti per procedere alla raccolta differenziata porta a porta sono riportate di seguito per ciascuna frazione merceologica.

Carta, cartone e tetrapack



COSA CONFERIRE:

riviste, giornali, fotocopie, quaderni, fogli, imballaggi e scatole in cartone ondulato, pacchi vuoti di cartone per pasta o riso, sacchetti di carta, buste, contenitori per succhi, bevande e latte tipo tetrapak, cartoni della pizza senza residui o avanzi di cibo.

COSA NON CONFERIRE:

piatti e bicchieri di plastica, carta sporca e termica o plastificata, carta sporca di detersivi per la pulizia, copertine plastificate, carta degli insaccati o del macellaio, pannolini, pannoloni, assorbenti igienici, cotone, carta stagnola, carta forno, carte da gioco.

MODALITA' DI RACCOLTA:

la carta deve essere conferita dentro scatola di cartone, legata a pacchi o dentro buste di carta.



Il servizio di raccolta di carta e cartone viene svolto settimanalmente secondo il calendario di raccolta.

Il calendario è reperibile sul sito internet aziendale.

Imballaggi in plastica e lattine**COSA CONFERIRE:**

bottiglie per bevande, flaconi per shampoo e detersivi, reti per frutta e verdura, cellophane, nylon, contenitori per alimenti in plastica, vasetti in plastica per yogurt e formaggi, piatti e bicchieri monouso in plastica, lattine in alluminio delle bevande, bombolette spray per alimenti, barattoli di acciaio, latta e banda stagnata, tappi a vite e a corona, carta stagnola.

COSA NON CONFERIRE:

oggetti in plastica (giocattoli, elettrodomestici, arredi o casalinghi), posate monouso di plastica, musicassette e VHS, CD, DVD, siringhe, contenitori per vernici e solventi, plastica dura non imballo, copertine plastificate vetro, plastica, oggetti in ceramica, porcellana, lampadine e neon, specchi.

MODALITA' DI RACCOLTA:

gli imballaggi in plastica e le lattine devono essere raccolti in sacchi semitrasparenti.



Il servizio di raccolta degli imballaggi in plastica viene svolto settimanalmente secondo il calendario di raccolta.

Il calendario è reperibile sul sito internet aziendale.

Vetro



COSA CONFERIRE:

solo vetro semplice come quello delle bottiglie in vetro di bevande, barattoli di vetro di conserve, sottoli o sottaceti, bottiglie o barattoli di vetro per conserve e passata.

COSA NON CONFERIRE:

altri tipi di vetro come specchi, stoviglie o parabrezza, oggetti in ceramica, porcellana e plastica, lampadine e neon, schermi di PC e televisori, CD e DVD, lastre di finestre e porte, teglie e pirofile tipo pyrex, cristalli.

MODALITA' DI RACCOLTA:

il vetro deve essere raccolto nel contenitore di colore verde senza usare sacchi.

IMBALLAGGIO DI VETRO

Bidone verde o analogo
con manico lt. 25
No cassette forate



Il servizio di raccolta del vetro viene svolto settimanalmente secondo il calendario di raccolta.

Il calendario è reperibile sul sito internet aziendale.

Organico



COSA CONFERIRE:

scarti di frutta e verdura, avanzi di cibo, bucce, fondi di caffè e piccole ossa, gusci d'uovo, carta da cucina e salviette di carta unte, ceneri spente, piccole quantità di foglie secche, fiori recisi.

COSA NON CONFERIRE:

gusci o valve di molluschi, piatti, posate, bicchieri, contenitori di vetro, alluminio o acciaio, plastica, contenitori in cartone per bevande e alimenti, rifiuti non organici, rifiuti liquidi, pannolini, garze e cerotti, lettieri per animali.

MODALITA' DI RACCOLTA:

Il rifiuto organico deve essere gettato in sacchetti compostabili conforme a norma UNI EN 13432 prima di essere conferito nel contenitore di colore marrone.

UMIDO

BIDONE MARRONE
Busta compostabile conforme
a norma UNIEN 13432



Il servizio di raccolta dell'organico viene svolto 3 volte alla settimana secondo il calendario di raccolta.

Il calendario è reperibile sul sito internet aziendale.

Compostaggio domestico:



è la pratica di smaltire presso la propria abitazione (nell'orto o in giardino) gli avanzi di cucina attraverso composter.

Secco residuo non riciclabile

COSA CONFERIRE:

carta sporca, termica o plastificata, carta sporca di detersivi per la pulizia, copertine plastificate, carta plastificata degli insaccati, carta accoppiata con altri materiali di plastica o alluminio, cotone, posate monouso in plastica, rasoi usa e getta, accendini, stoviglie o piccoli oggetti in ceramica e porcellana, pannolini, pannoloni, assorbenti igienici, videocassette, musicassette, DVD, CD, lettieri per animali.

COSA NON CONFERIRE:

i materiali che possono essere differenziati e conferiti con la raccolta della carta, degli imballaggi in plastica, del vetro e dei metalli e

dell'umido organico. Ingombranti, elettrodomestici e apparecchi elettronici, sfalci e ramaglie, farmaci scaduti, pile scariche, inerti.

MODALITA' DI RACCOLTA:

il secco residuo non riciclabile deve essere raccolto in sacchi semitrasparenti e poi nel contenitore di colore grigio o giallo dotato di microchip.



Il servizio di raccolta del secco residuo viene svolto settimanalmente secondo il calendario di raccolta.

Il calendario è reperibile sul sito internet aziendale.

RETE DI ECOCENTRI

BAULADU - Via Giorgio Asproni

Orario:

lunedì 10 – 12.00

venerdì 7.30 -10.30

sabato 12 - 14

BONARCADO - Loc. Perda Acuzza

Orario:

lunedì 11.30 – 14.30

giovedì 15.15 – 17.15

sabato 7.30 – 9.30

CUGLIERI - Loc. Barones

Orario:

lunedì 10 -12

mercoledì 13 - 16

sabato 10 -12

(solo LUGLIO e AGOSTO

anche DOMENICA 7.30 – 12.30)

MILIS - Loc. Murdegu 'e Susu

Orario:

lunedì 7.45 – 9.45

mercoledì 9 - 12

sabato 9.45 - 11.45

NURACHI - Via Enzo Ferrari

Orario:

martedì 16 - 18

sabato 10 - 12

SANTU LUSSURGIU - Loc. Ziu Frasu

Orario:

lunedì 14 - 16

mercoledì 10 - 12.30

sabato 9.30 - 12

SENEGHE - Loc. Campu su Laccu

Orario:

lunedì 14.45 - 17.45

giovedì 10.45 – 12.45

venerdì 10.45 - 12.45

TRAMATZA - Loc. Saltigheddu

Orario:

martedì 11.30 – 14.30

venerdì 13 - 15

sabato 7.30 – 9.30

ZEDDIANI - Loc. sa Zarra

Orario:

martedì 14.45 – 17.45

giovedì 13 - 15

sabato 10 - 12

Negli ecocentri è possibile conferire:

- ✓ Imballaggi in carta e cartone
- ✓ Apparecchiature contenenti cfc
- ✓ Imballaggi in plastica
- ✓ Oli e grassi vegetali
- ✓ Imballaggi in materiali misti (vetro/lattine)
- ✓ Medicinali
- ✓ inerti
- ✓ Batterie e accumulatori pericolosi
- ✓ Rifiuti biodegradabili di cucine e mense
- ✓ Batterie e accumulatori non pericolosi
- ✓ Carta e cartone
- ✓ Raee pericolosi
- ✓ Abbigliamento
- ✓ Raee non pericolosi
- ✓ Tubi fluorescenti
- ✓ Ferro
- ✓ Sfalci verdi
- ✓ Ingombranti a recupero

SEZIONE III

Si riportano di seguito gli standard e gli indicatori di qualità utilizzati nel corso della gestione del servizio di igiene urbana (espressi in giorni lavorativi – sabato e festivi esclusi).

La metodologia di misurazione si articola in alcune fasi differenti:

-  Standard e Indicatori di Qualità
-  Modalità di verifica

7. STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

La norma UNI 11098:2003 definisce la soddisfazione del cliente come la “percezione dell’utente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti”.

La raccolta e i servizi vengono effettuati secondo le modalità riportate nella sezione precedente, con i relativi indicatori di qualità.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti il gestore svolge apposite **verifiche**, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti e partecipando a riunioni pubbliche territoriali, ma anche analizzando le

informazioni di ritorno dall’utente e dall’Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano (ad esempio i reclami).

Gli **indicatori** di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale: è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità
- è un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino\cliente\utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Funzionalità dei contenitori

Energeticambiente assicura la funzionalità dei contenitori su segnalazione dell'utente.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, Energeticambiente assicura (verificate le disponibilità a magazzino e alle sostituzioni previste dal CSA la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 12 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

Scostamento tra servizio programmato e servizio reso

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto concordato con la stazione appaltante e comunicato nei materiali informativi pubblicati e distribuiti.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione di Energeticambiente saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- scarsa visibilità dei contenitori dovuta al posizionamento di esposizione;

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà in prima battuta l'Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano competente per concordare la riprogrammazione del servizio e soluzioni alternative per garantire lo svolgimento dei servizi.

Apertura sportelli al pubblico

Energeticambiente garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti.

Energeticambiente garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

- non inferiore alle 6 ore giornaliere nei giorni lavorativi;
 - non inferiore alle 4 ore il sabato.
- scadere dell'orario di apertura.

8. MODALITÀ DI VERIFICA

Le modalità di verifica dell'andamento del servizio nonché del rispetto degli standard qualitativi proposti sono contenute nel progetto comunicativo. È possibile tuttavia riassumere in modo schematico le possibilità previste, distinguendo le verifiche tra Stazione appaltante e ditta operante sul territorio e Cittadino. Al riguardo, parte fondamentale è rivestita dall'informazione fornita durante le azioni educative/formative.

VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE – DITTA OPERANTE SUL TERRITORIO

Verifiche periodiche

Nell'ambito degli incontri tra l'Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano e Energeticambiente si esaminano i dati di cui sopra, utilizzando detti risultati allo scopo di poter cifrare il rendimento del servizio ed il grado di soddisfazione del cliente.

Verifiche straordinarie

A seguito di ripetuti e circostanziate segnalazioni l'Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano o Energeticambiente possono richiedere l'attivazione di un incontro di verifica per analizzare nel dettaglio gli

elementi che creano problematiche al servizio. Analogamente è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di produrre variazioni, incrementi o riduzione di servizi sul territorio

Verifiche on line

Il progetto prevede l'attivazione di un servizio di controllo satellitare e di trasferimento dei dati su sistema Web che permette di valutare le performance dei servizi.

VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE E DITTA – CITTADINO

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, Energeticambiente e l'Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, utilizzando le seguenti modalità:

- Valutazione dei reclami e delle segnalazioni pervenute;
- Incontri con le associazioni di categoria, con i Responsabili del servizio e i tecnici del Comune;
- Incontri aperti con i Cittadini, con i Responsabili del servizio e i tecnici del Comune;

- Valutazioni sull'andamento degli "indicatori di qualità" dei servizi resi.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione con i risultati ottenuti rispetto a quelli pianificati, Energeticambiente, nell'ambito del periodico Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione, ridefinirà i progetti di miglioramento, stabilendo gli obiettivi da perseguire ed i responsabili dei relativi processi.

Informazione

Energeticambiente assicura una completa informazione in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi, sulle corrette modalità di fruizione dei servizi stessi e sui risultati conseguiti, garantendo completezza e accessibilità all'informazione. È proprio durante le fasi con cui si concretizza l'informazione, in particolare durante gli incontri diretti, che è possibile valutare il grado di soddisfazione del cittadino. In particolare possono essere realizzate, ove previsto in base al progetto di gara o a accordi delle parti che lo modifichino:

- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, ai risultati raggiunti, alla prevenzione nella produzione di rifiuti;

- campagne di informazione ed incontri con i Cittadini per l'avvio dei nuovi servizi o di variazioni degli stessi;
- predisposizione e diffusione di materiale informativo, avvisi e affissioni;
- incontri mirati, ove si riscontra la necessità, con gli abitanti di alcuni Comuni o zone e/o quartieri o con associazioni di categoria;
- periodici incontri con i Responsabili dell'Unione dei Comuni Montiferru e Alto Campidano;
- comunicati stampa attraverso quotidiani ed emittenti locali relativamente ad iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda;
- campagne informative ed educative nelle scuole.



SEZIONE IV

9. PROCEDURE DI RECLAMO

Il cittadino può presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti.

Si evidenzia a tale proposito la possibilità di comunicare con le aziende attraverso le seguenti modalità:

- telefonicamente, chiamando gli Uffici di cantiere,
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale o trasmessa tramite pec,
- consegna e protocollo presso gli uffici di cantiere sul territorio.

La Procedura di Reclamo

Energeticambiente, nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente.

Il Cliente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie osservazioni circa la mancata

coerenza tra il servizio contrattualizzato ed il servizio erogato.

L'azienda, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

Risposta alle richieste scritte dei Clienti

Energeticambiente garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, con la seguente tempistica e nei seguenti sportelli (espressi in giorni lavorativi – sabato e festivi esclusi):

-Tempo di risposta alle richieste dirette: immediato

-Tempo di risposta alle richieste: max 5 gg

-Tempo gestione reclami: max 10 gg.

SEZIONE V

10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Energeticambiente si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi e a mantenere aggiornata la presente Carta in conseguenza di:

-  aggiornamenti normativi intervenuti,
-  variazioni di servizi
-  modifica e/o variazione degli standard di cui alla presente Carta.

Ogni modifica, a seguito di validazione, verrà adeguatamente pubblicizzata, utilizzando i canali informativi più appropriati, quali comunicati stampa e pubblicazione sul sito internet aziendale.

11. VALIDAZIONE DELLA CARTA

Questo documento, in vigore dal **01 gennaio 2021**, è valido fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate agli utenti.

È sottinteso che la validazione di cui sopra potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito dell'approvazione della Carta dei

Servizi proposta da parte dell'Unione dei comuni Montiferru e Alto Campidano

12. ANALISI AMBIENTALE INIZIALE

Energeticambiente si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi. Tale operazione sarà eseguita dall'Ente certificatore che ha attuato le azioni di certificazione ambientale (ISO 14000), dalle quali si potranno dedurre tutte le informazioni necessarie relativamente agli aspetti ambientali, ai risultati della valutazione dell'impatto ambientale aziendale ed alle possibili azioni da intraprendere per il miglioramento degli aspetti ambientali più significativi.



Energeticambiente Srl Società a Socio Unico

Sede legale e Amministrativa:

Strada 4, Palazzo Q6 – 20089 Milanofiori-Rozzano (MI)

Tel 02.528682 1 - Fax 02.528682 253

Partita IVA: 02487130813

www.energetikambiente.it

