

CARTA DEI SERVIZI



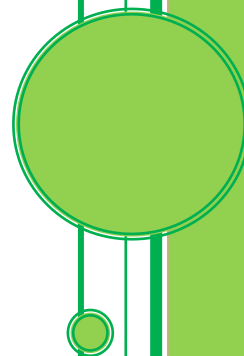
Unione di Comuni Montana
Lunigiana

La presente **Carta Dei Servizi** è un documento attraverso il quale il soggetto gestore - *Idealservice Soc. Coop.* - individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi di igiene urbana nei **comuni appartenenti all'Unione di Comuni Montana Lunigiana**, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.



Idealservice Servizi Ambientali

26/01/2018



Sommario

1. Carta dei Servizi	2
2. Il Soggetto gestore	3
3. Tipologia del servizio	5
4. Gli indicatori di qualità, efficienza e affidabilità del servizio	9
5. Gli obiettivi di raccolta differenziata	10
6. Il Servizio Clienti	12
7. Indagine di customer satisfaction	13
8. Comunicazione ed educazione ambientale	13
9. Accesso alle informazioni	14
10. Validità della Carta dei Servizi	15

1. CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta Dei Servizi di igiene urbana**¹ (di seguito: Carta dei Servizi) è un documento attraverso il quale il soggetto gestore - *Idealservice Soc. Coop.* - individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi di igiene urbana nei comuni appartenenti all'Unione di Comuni Montana Lunigiana, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno da parte del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini. L'esplicitazione delle modalità di accesso alle informazioni, ai numeri di telefono e alle procedure per l'inoltro di segnalazioni e/o reclami, garantiscono la chiarezza del rapporto tra il soggetto gestore e i Cittadini, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio.

I principi enunciati all'interno della Carta dei Servizi assicurano, dunque, la qualità e l'efficienza del servizio, la tutela del Cittadino quale fruitore dello stesso e il rispetto dell'ambiente.

La Carta dei Servizi si applica alle seguenti attività:

- raccolta a domicilio dei rifiuti urbani non recuperabili (frazione secca indifferenziata);
- raccolta a domicilio delle seguenti frazioni di rifiuti urbani recuperabili:
 - frazione organica;
 - carta e cartone;
 - plastica;
 - vetro e lattine;
- raccolta del verde;
- raccolta a domicilio di pannolini e pannoloni;
- ritiro gratuito a domicilio su prenotazione per gli ingombranti e le altre frazioni recuperabili (legno, metallo, RAEE, pneumatici, ecc.) con esclusione degli inerti;
- raccolta oli vegetali esausti;
- ritiri supplementari per pannolini e pannoloni;
- ritiro toner;
- spazzamento del suolo pubblico e stradale manuale e meccanizzato, compresi lo svuotamento dei cestini, la raccolta di rifiuti abbandonati anche nelle aree verdi, sfalci e potature nelle aree cimiteriali;

¹ La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 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.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

- pulizia dei rifiuti inerenti l'area dei mercati comunali e/o altri spazi di interesse pubblico;
- trasporto e conferimento dei rifiuti urbani domestici e assimilati raccolti a domicilio, sul suolo pubblico e stradale, agli impianti di smaltimento e/o trattamento e/o recupero;
- raccolta, trasporto, stoccaggio, conferimento e smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani pericolosi;
- attività di sensibilizzazione e informazione della cittadinanza.

2. IL SOGGETTO GESTORE



Idealservice Soc. Coop. è una cooperativa di produzione e lavoro con sede a Pesian di Prato (UD) nata nel lontano 1953. Sino ad oggi ha operato ininterrottamente nel settore delle grandi opere di pulizia e sanificazione ambientale e, dal 1990 ad oggi, anche nel settore dell'ecologia nello specifico campo della **raccolta differenziata**, della selezione, della valorizzazione e del recupero del rifiuto come materia prima.

La nostra Cooperativa è oggi una grande realtà attiva in tutto il nord Italia, che ha saputo crescere cogliendo le diverse esigenze della comunità e del proprio ambiente, trasformandole anno dopo anno in prezioso know-how. La scelta strategica di investire in ricerca, nelle più avanzate tecnologie e nella formazione del personale tecnico-gestionale ha consentito a *Idealservice* di raggiungere risultati di grande rilievo. Nel settore pubblico della raccolta differenziata dei rifiuti e servizi collegati, **il gruppo Idealservice gestisce un bacino di utenza prossimo al milione di persone servite, conta oltre 1250 fornitori e 1300 clienti tra pubblico e privato.**

Il percorso imprenditoriale della cooperativa è avvenuto attraverso una regolare e costante crescita dimensionale nel tempo e un corretto rapporto tra “mezzi propri / mezzi di terzi”.

Complessivamente, il giro d'affari nel 2016 è di quasi 130 milioni di euro, per un utile netto di oltre 2 milioni, un patrimonio netto di oltre 39 milioni.

Presso la **sede legale di Pesian di Prato** hanno luogo, oltre alle attività tradizionali di *governance* della cooperativa, anche la Direzione Generale (Economico Finanziaria e delle Risorse Umane) e le Direzioni Operative delle tre divisioni (Commerciale e Produttiva). Per soddisfare le esigenze dei nostri clienti, presso le diverse sedi operative e i cantieri distribuiti sul territorio, sono impiegati quasi **3.000 lavoratori**, tutti adeguatamente formati e preparati ad affrontare i compiti assegnati.

Inoltre, *Idealservice* è Società certificata secondo le norme:

UNI EN ISO9001:2008 | UNI EN ISO14001:2004 | OHSAS18001:2007 | Responsabilità sociale SA8000



Certificazione ISO 9001



Certificazione ISO 14001



Certificazione OHSAS
18001



Certificazione SA 8000

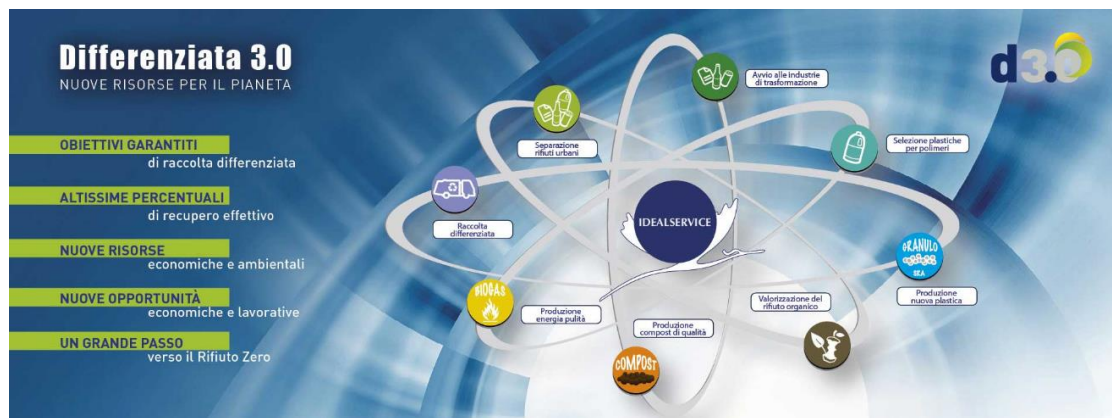
La cooperativa *Idealservice*, viste le specializzazioni acquisite, ha ricevuto inoltre dall'Ente di Certificazione SGS il prestigioso **Merit Award**, il Certificato dell'Eccellenza riservato alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata.



Con un parco macchine sempre aggiornato e in piena funzionalità, operatori professionalmente preparati, disponibili, continuamente aggiornati sulle norme di sicurezza in vigore, vari stabilimenti di raccolta della plastica, della carta e del multimateriale, *Idealservice* si conferma come la **società leader del settore dei servizi ambientali**, trasformando i rifiuti in materiale adatto al riciclaggio. Nel settore dei Servizi Ambientali, *Idealservice* opera principalmente con gli Enti Locali, fornendo servizi di igiene urbana, avanzati sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti.

I materiali finiti vengono da noi inviati agli impianti di riciclaggio o alle industrie di trasformazione, che li utilizzano come nuova materia prima. Questo ciclo virtuoso di recupero incide positivamente sull'economia territoriale, garantendo inoltre **occupazione** ed un **maggior rispetto dell'ambiente**.

Idealservice è sempre stata attenta a tutti gli aspetti legati all'innovazione in ambito ambientale. Il progetto **Differenziata 3.0** nasce dalla ventennale esperienza dell'azienda nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti. La versione 2.0 si prefissava di raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata imposti dalla legge.



La nuova progettualità porta con sé una visione molto più ampia:

- **Alte percentuali di raccolta con alte percentuali di recupero effettivo**
- **Benefici ambientali ed economici alle comunità**
- **Creazione di nuovi posti di lavoro grazie all'ottimizzazione delle figure professionali presenti sui territori.**

Differenziata 3.0 è progetto strutturato sui binari del servizio al cittadino e dell'efficienza: gli utenti *Idealservice* hanno a disposizione una **pratica ed evoluta app – Idealservice - Rifiuto Zero** - per farsi guidare facilmente attraverso il servizio.

3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio Idealservice garantisce un incremento della raccolta differenziata e la contemporanea riduzione delle emissioni di CO2 in atmosfera grazie all'impiego di mezzi leggeri di ultima generazione (mezzi bi-vasca di dimensioni contenute).

Le necessità rilevate sul territorio hanno determinato le scelte di seguito indicate:

- **servizio settimanale di raccolta** della secco indifferenziato e vetro/lattine;
- **servizio bi-settimanale di raccolta** del rifiuto organico;
- **servizio quindicinale di raccolta** della plastica e della carta/cartone;
- **servizio di raccolta dei rifiuti urbani ingombranti.** Servizio su prenotazione al Numero Verde;

- **servizio integrativo di raccolta pannolini e pannoloni** per le utenze aventi diritto previa attivazione;
- **servizio di raccolta del verde (sfalci e ramaglie)**. Servizio su prenotazione al Numero Verde;

Sfruttando le potenzialità dei mezzi sopracitati e quanto proposto è stato elaborato il seguente calendario di raccolta dei rifiuti per entrambi i Comuni:

➤ **Zona 1A** (comuni di Fivizzano e Casola)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta *							
Plastica *			**				

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale a settimane alterne.

** A luglio e agosto la raccolta della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale anche nella giornata di mercoledì.

➤ **Zona 1B** (comuni di Bagnone e Villafranca)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta*							
Plastica*						**	

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale a settimane alterne.

** A luglio e agosto la raccolta della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale anche nella giornata di sabato.

➤ **Zona 2A** (comuni di Fosdinovo, Podenzana e Zeri)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta*							
Plastica**							

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale a settimane alterne.

** A luglio e agosto la raccolta della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale anche nella giornata di giovedì.

➤ **Zona 2B** (comuni di Aulla, Comano e Licciana Nardi)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta*							
Plastica*							

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale a settimane alterne.

** A luglio e agosto la raccolta della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale anche nella giornata di lunedì.

➤ **Zona 3A** (comune di Aulla, esclusa fraz. di Albiano Magra)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta*							
Plastica*		**					

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale a settimane alterne.

** A luglio e agosto la raccolta della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale anche nella giornata di martedì.

➤ **Zona 3B** (comune di Filattiera, Mulazzo e Tresana)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Secco							
Umido							
Vetro/lattine							
Carta*							
Plastica*					**		

* La raccolta della carta e della plastica viene effettuata con frequenza quindicinale.

Nel caso di **conferimenti non corretti** da parte dell'Utente gli addetti non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

4. GLI INDICATORI DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio² è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- V. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle

² Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

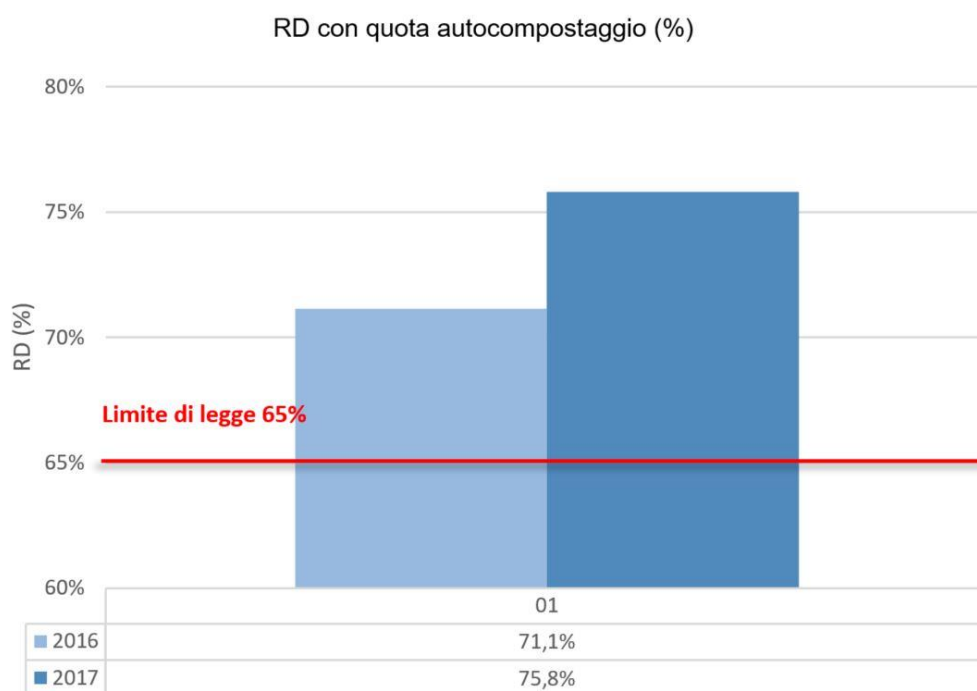
informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;

- VI. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- VII. qualità del servizio e sostenibilità. *Idealservice Soc. Coop.* vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

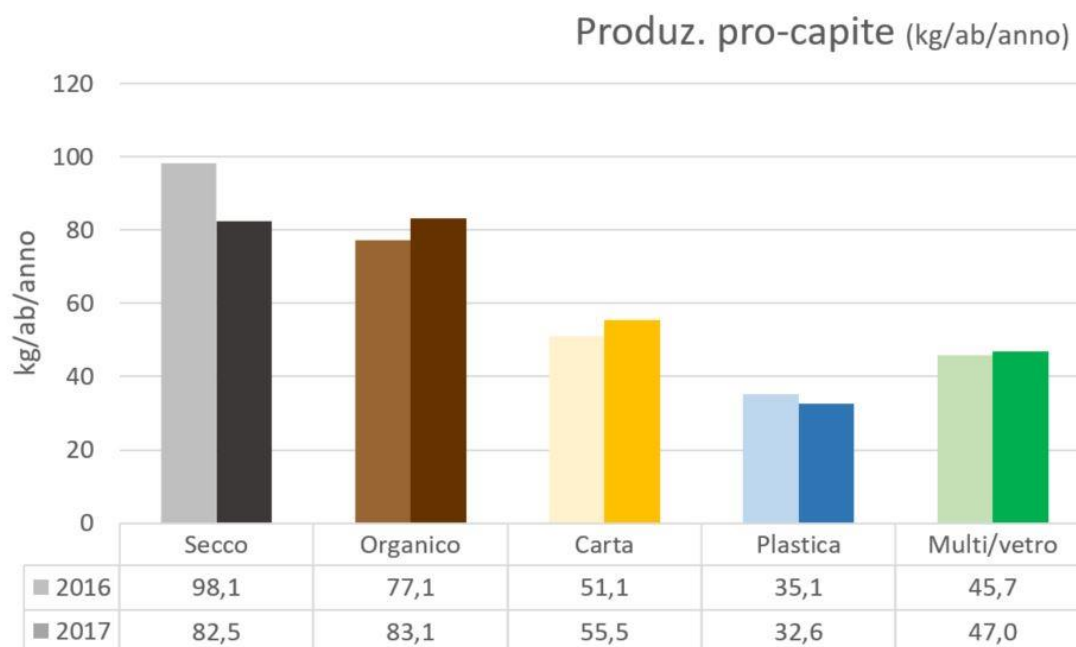
5. GLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Da un **raffronto tra il gli anni 2016 e 2017** è evidente il raggiungimento di un livello eccellente nella quantità dei rifiuti raccolti in modo differenziato e nella qualità degli stessi conferiti agli impianti di destino.

Come evidenzia il grafico che segue, il servizio ha permesso di giungere al superamento dei valori minimi prescritti dalla normativa vigente (art. 205 D.Lgs. 152/2006) in termini di percentuale di raccolta differenziata, assestandosi a valori costanti nel tempo:



Nella tabella a seguire è evidente come la produzione di **rifiuto secco indifferenziato** sia notevolmente diminuita, mentre le quantità di **materiali riciclabili** – nel confronto periodo 2016 / 2017 - sono progressivamente aumentate, confermando un sostanziale miglioramento del servizio:



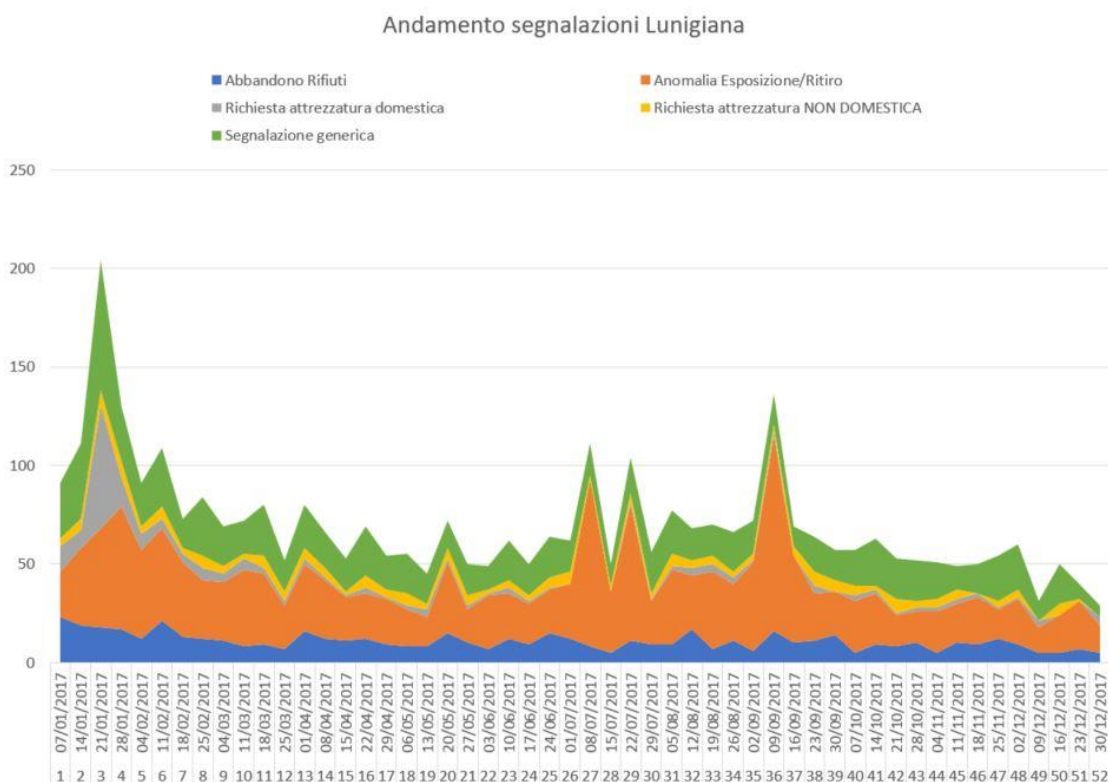
6. IL SERVIZIO CLIENTI

È di fondamentale importanza curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un'efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti e migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Contattando il **Numero Verde 800 487 709** gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- prenotare i servizi a chiamata / su attivazione;
- inoltrare reclami / disservizi.

Le **segnalazioni** nell'annualità 2017 hanno registrato i picchi più importanti nei mesi tra luglio e settembre, in concomitanza con le fasi di maggior afflusso turistico, mantenendosi invece pressoché costanti per il resto dell'anno, come evidenziato nel grafico sottostante:



7. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, *Idealservice* effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, impegnandosi inoltre sulla base delle rilevazioni effettuate, ad effettuare un'indagine di *customer satisfaction* volta a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- realizzazione di un'indagine preliminare;
- redazione del questionario;
- elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

In aggiunta a tale forma di verifica, *Idealservice* prevende l'intervento diretto sul territorio attraverso l'impiego degli **steward ambientali** per azioni di:

- presenza mercati, sagre ed eventi locali;
- presenza serate informative;
- interventi c/o scuole del territorio.

8. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice 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:

- **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;

- **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;
- **materiale informativo** (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- **punti di informazione** in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- **sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole**
- azione sul territorio attraverso gli **steward ambientali**:
 - presidio aree ecologiche ed isole ecologiche di prossimità;
 - presenza mercati, sagre ed eventi di prossimità;
 - presenza infopoint e serate informative;
 - azioni di verifica e controllo utilizzo composte ed ecovigili.

Inoltre, per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata dei rifiuti, *Idealservice* mette a disposizione il sito web www.serviziambientali.idealservice.it e l'applicazione **Rifiuto Zero**, che permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- compilare indagini di customer satisfaction.

9. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di *Idealservice* o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 4 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

L'accesso alle informazioni viene inoltre garantito da:

- **Numero Verde 800 487 709.** Al numero verde l'utente può richiedere informazioni, segnalare mancati ritiri e abbandoni rifiuti, presentare reclami, segnalare disservizi.
- **Sito web:** www.serviziambientali.idealservice.it. Nel sito web dell'azienda oltre a varie informazioni gli utenti potranno effettuare il download dei seguenti documenti:



Calendario di raccolta



Lettera informativa



Riciclabolario



Modulo di attivazione del servizio integrativo raccolta pannolini



Modulo richiesta sacco per la raccolta del verde



Modulo richiesta composter

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/IDEALserviziambientali/>. All'interno della pagina Facebook aziendale è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali su ambiente e raccolta differenziata.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi avrà validità fino alla scadenza dell'appalto** e potrà essere aggiornata, entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta dell'Unione di Comuni Montana Lunigiana, ogni qualvolta intervengano modifiche.

Gli Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi già in uso.