

Carta dei Servizi



Comune
di Falconara
Marittima



marche multiservizi
FALCONARA



Introduzione	2
Premessa	2
Presentazione del Gestore	2
Oggetto ed ambito di applicazione	2
Validità della carta del servizio	3
Principi fondamentali qualità	3
Eguaglianza	3
Imparzialità	3
Continuità e Regolarità	3
Partecipazione	4
Cortesia	4
Efficienza ed Efficacia	4
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
Qualità, Sicurezza e Ambiente	5
Modalità del servizio di gestione rifiuti	6
Raccolta del rifiuto secco o non differenziabile	6
Raccolta Differenziata della frazione organica	6
Raccolta Differenziata altri materiali riciclabili	7
Pulizia del suolo pubblico	8
Servizi collaterali e igiene del servizio	8
Modalità dei servizi commerciali	9
Gestione del rapporto contrattuale	10
Sistema di fatturazione	10
Modalità di pagamento	10
Rettifiche di fatturazione	10
Facilitazioni per utenti particolari	10
Servizio informazioni	11
Procedure di reclamo	11
Risposta a richieste e reclami	12
Privacy	12
Informazioni agli utenti	12
Valutazione della qualità del servizio	13

INTRODUZIONE

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale Marche Multiservizi Falconara S.r.l. (di seguito anche Gestore), nel ruolo di erogatore di pubblico servizio, comunica ai cittadini l'attività svolta, gli impegni che assume per garantire la qualità ed il miglioramento dei servizi espletati, con lo scopo di offrire prestazioni sempre più efficienti ed efficaci.



Presentazione del Gestore

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. nasce il 01.01.2017 a seguito del conferimento del ramo di azienda da parte di Marche Multiservizi S.p.A. di Pesaro e gestisce nel territorio del Comune di Falconara Marittima: il servizio di igiene urbana e servizi collaterali (ispettori ambientali, manutenzione arenili), servizi cimiteriali e lampade votive. Tutte le attività sopra definite sono regolate da specifici contratti in essere tra il Gestore e l'Ente.

Oggetto ed ambito di applicazione

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. elabora la Carta dei Servizi al fine di:

- regolare i rapporti tra il personale Marche Multiservizi Falconara S.r.l. ed i suoi utenti;
- accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, mediante la divulgazione dei servizi effettuati e delle finalità istituzionali perseguite.

La Carta si applica nel territorio del Comune di Falconara Marittima.

I riferimenti normativi principali sui quali questa Carta si fonda sono i seguenti:

- D.P.C.M. del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")

- Decreto Legislativo n. 286 /1999 (Art 11- Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi).
- Decreto Legislativo n. 152/2006 e smi (Norme in materia ambientale)
- Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CIVIT (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)
- D. Lgs. n. 33/2013 (Art. n. 32 – Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi pubblici erogati).

Validità della carta del servizio

La Carta è soggetta a revisione periodica. Essa, inoltre, potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali. La Carta sarà resa disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet del Gestore

PRINCIPI FONDAMENTALI QUALITÀ Eguaglianza

L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Il Gestore garantisce, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, la parità di trattamento degli utenti. Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili, agli anziani ed agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

Imparzialità

Il Gestore assume un ruolo neutrale nei riguardi degli utenti, adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e Regolarità

Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, per cause indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, guasti, scioperi, danni causati da terzi, eventi meteorologici eccezionali etc.), il Gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Il Gestore si impegna, inoltre, a ripristinare le normali condizioni operative entro il giorno feriale successivo alla rimozione della causa ostativa.

Partecipazione

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e Gestore.

Ogni utente ha diritto di conoscere le informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

Efficienza ed Efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative dell'utente, a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondergli.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio diretto agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, adottando procedure amministrative lineari e chiare.



Qualità, Sicurezza e Ambiente

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento delle proprie prestazioni e nel rispetto del D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i. in materia di sicurezza e salute sul luogo del lavoro, persegue una Politica Aziendale basata sui seguenti punti:

- attuazione, mantenimento e miglioramento continuo per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro;
- impegno costante nel pieno rispetto delle prescrizioni normative e degli impegni sottoscritti che regolano gli aspetti relativi alla qualità, all'ambiente, alla salute e sicurezza sul lavoro;
- coinvolgimento degli stakeholders (clienti, fornitori, dipendenti, azionisti e cittadini in generale), attraverso le diverse forme di comunicazione, sulla condivisione della strategia dell'azienda finalizzata al continuo miglioramento della qualità del servizio fornito e della prestazione ambientale;
- valorizzazione delle risorse umane mediante l'informazione, la formazione e l'addestramento costante, ritenute patrimonio fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- massimo impegno nella prevenzione sia degli infortuni sul lavoro, sia delle malattie professionali;
- impegno costante nella individuazione e nella gestione degli aspetti ambientali finalizzato al miglioramento della prestazione ambientale e alla prevenzione dell'inquinamento.



6 MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Il servizio di gestione rifiuti viene prestato alle utenze produttrici di rifiuti urbani o assimilati secondo precise modalità stabilite nei contratti in essere e come brevemente descritto nei punti successivi.



Raccolta del rifiuto secco o non differenziabile

Il Gestore garantisce la presenza e lo svuotamento di contenitori (sacchi, bidoni e cassonetti) destinati alla raccolta del rifiuto secco che poi viene conferito fino agli impianti di smaltimento finale.

Il servizio può essere effettuato con una duplice modalità:

- **prossimità o stradale:** i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in funzione della volumetria unitaria, della frequenza di svuotamento e della popolazione servita.
- **domiciliare o porta a porta:** i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di almeno 1 intervento/settimana.

Raccolta Differenziata della frazione organica

La frazione organica del rifiuto urbano è sostanzialmente costituita dai residui di cibo.

Tenuto conto delle caratteristiche specifiche (peso, putrescibilità, ecc...) del materiale da raccogliere, il Gestore garantisce la presenza e lo svuotamento di idonei contenitori ed il conferimento del materiale stesso ad impianti autorizzati al recupero.

La raccolta può essere effettuata con una duplice modalità:

- **prossimità o stradale:** i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o

soggette ad uso pubblico, in numero variabile in base alla popolazione servita; la frequenza di svuotamento è di almeno 2 interventi/settimana.

- **domiciliare o porta a porta:** i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di almeno 2 interventi/settimana.



Raccolta Differenziata dei materiali secchi

Il Gestore ha attivato una serie di raccolte volte ad intercettare alcune tipologie di rifiuto che possono essere oggetto di recupero o per le quali è necessaria una gestione mirata. Le principali frazioni oggetto di raccolta differenziata sono costituite da: carta e cartone, imballaggi in plastica e metallo, imballaggi in vetro, legno, scarti vegetali, metallo, rifiuti elettronici, materiali ingombranti, rifiuti pericolosi (pile, batterie, oli minerali, ecc.), medicinali scaduti, indumenti usati, toner ed olio vegetale. Detti materiali verranno poi conferiti dal Gestore ad impianti autorizzati al recupero.

I contenitori utilizzati e le metodologie di raccolta variano in funzione del materiale da raccogliere; in generale le metodiche che il Gestore utilizza sono le seguenti:

- **prossimità o stradale (carta e cartone, imballaggi in plastica e metallo, imballaggi in vetro, indumenti usati, olio vegetale):** i contenitori sono collocati in aree pubbliche, o soggette ad uso pubblico, in numero variabile in base alla tipologia di materiale e alla popolazione servita. Suscettibile di mutamento è anche la frequenza di servizio che varia da interventi mensili (oli vegetali, indumenti usati) a 1/2 interventi/settimana (carta e cartone ed imballaggi in plastica);

- domiciliare o porta a porta (carta e cartone, imballaggi in plastica e metallo, imballaggi in vetro): i contenitori sono ad uso esclusivo dell'utenza che li espone su suolo pubblico negli orari e giorni stabiliti; lo svuotamento viene garantito con una frequenza di 1 intervento/settimana;
- mirata (ingombranti, scarti vegetali, pile e farmaci): il servizio viene svolto a domicilio previa prenotazione da parte dell'utenza o in base a programmi definiti dal Gestore;
- conferimento al Centro Ambiente (tutte le frazioni oggetto di raccolta): il cittadino munito di mezzo ad uso privato può accedere, negli orari e con le modalità predefiniti dal Gestore, presso il Centro Ambiente sito in via Saline. Tale area, presidiata durante l'orario di apertura, è attrezzata con contenitori di diversa tipologia e volumetria idonei allo stoccaggio dei materiali.

Pulizia del suolo pubblico

Il servizio consiste nella pulizia di strade e marciapiedi pubblici ed è prioritariamente eseguito mediante:

- spazzamento manuale con operatori dotati di attrezzatura individuale (scopa, pattumiera, soffiatore);
- spazzamento meccanizzato con l'ausilio di autoveicoli appositamente attrezzati.

L'attività viene programmata dal Gestore su specifici percorsi e con frequenze variabili (da giornaliera a mensili) in funzione di una serie di condizioni quali:

tessuto urbano (zone centrali, frazioni, litorali, ecc...), stagionalità, eventi specifici (mercati, manifestazioni, ecc...), viabilità locale.



Servizi collaterali e igiene del servizio

A completamento delle attività descritte vengono prestati una serie di servizi collaterali quali: svuotamento dei cestini, lavaggio strade e sottopassi, raccolta materiali abbandonati, pulizia di aree verdi ed arenili.

È istituita la figura dell'Ispettore ambientale costituita da personale appositamente formato con compiti di educazione alle utenze e di controllo del territorio.

Il Gestore garantisce un servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei contenitori stradali dedicati alle frazioni putrescibili del rifiuto (secco e

frazione organica). Tale attività, svolta con l'ausilio di attrezzature e prodotti specifici, è prestata nel rispetto di una programmazione prestabilita con frequenze maggiori nel periodo estivo.

MODALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI

Marche Multiservizi Falconara S.r.l., a seguito di richiesta, fornisce, a pagamento, servizi destinati a singoli cittadini, aziende o Enti, quali:

- ritiro e smaltimento scarti vegetali (ramaglie e sfalci erba) oltre il servizio standard gratuito;
- ritiro rifiuti ingombranti (mobilia, elettrodomestici, altri rifiuti voluminosi di origine domestica) oltre il servizio standard gratuito;
- pulizia aree private (piazze e parcheggi) con l'ausilio di autospazzatrice meccanica;
- lavaggio e disinfezione dei contenitori rifiuti forniti in comodato d'uso;
- trasporto e smaltimento di rifiuti speciali non pericolosi;
- noleggio di cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti;

Per informazioni e richieste circa i servizi commerciali deve essere contattato il numero verde **800 894 404** nei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Sistema di fatturazione

Entro il mese successivo di rendicontazione dei servizi espletati vengono emesse le relative fatture.

Modalità di pagamento

Il Gestore prevede le seguenti forme diversificate di pagamento:

- Sportelli bancari
- Bollettino postale

Il Gestore garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento, sopraccitato.



Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione venissero evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il Gestore deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato dall'utente al Gestore, quest'ultimo previa verifica dell'esistenza dell'errore stesso, provvede alla rettifica della fatturazione, accreditando eventuali pagamenti in eccesso attraverso l'effettuazione di bonifici bancari.

Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone disabili, agli anziani ed agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli. A tal fine il Gestore garantisce procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti.

Servizio informazioni

Il Gestore mette a disposizione dell'utente un servizio informativo con operatore attivo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00, raggiungibile al numero verde gratuito **800.894.404** e tel. **071590241**.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità. Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il servizio telefonico raccoglie anche tutte le richieste delle utenze per il ritiro e smaltimento rifiuti urbani (ingombranti e scarti vegetali), nonché quelle relative ai servizi commerciali sopra richiamati.

Il servizio stesso provvederà a ricontattare l'utente concordando l'appuntamento per l'effettuazione della prestazione.



Procedure di reclamo

L'utente può inoltrare al Gestore richieste di informazioni e reclami, sia in forma scritta che verbale.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di contestazione, affinché il Gestore possa provvedere alla ricostruzione dell'accaduto.

I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Le richieste e i reclami possono essere inoltrati al Gestore utilizzando uno dei seguenti canali:

- posta (via Marconi 114, 60015 Falconara M.ma);
- fax al numero 0715902450;
- e-mail info@mmsfalconara.it;
- n. verde **800 894 404**;
- n. tel. **071590241**.

Risposta a richieste e reclami

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste d'informazione pervenute per iscritto (posta, e-mail e fax) dagli utenti entro un massimo di 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta stessa.

Nei casi più complessi, entro il suddetto termine, verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente relativa a richieste informazioni e reclami deve riportare l'indicazione del referente aziendale

Privacy

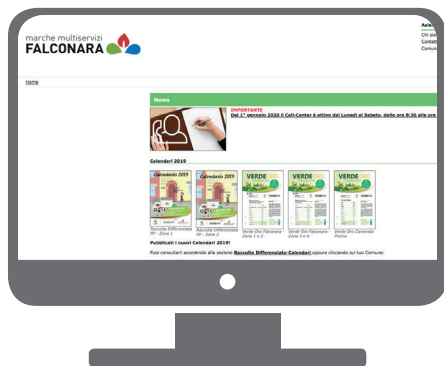
Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto delle disposizioni previste dal REG UE2016/679, dal D. Lgs. n. 101/2018 ed in conformità a quanto riportato nell'Informativa Privacy Clienti Marche Multiservizi Falconara consultabile all'indirizzo www.mmsfalconara.it.

Informazioni agli utenti

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, il Gestore garantisce una informazione sulle iniziative aziendali e realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

Il Gestore, allo scopo di assicurare agli utenti informazione sull'erogazione del servizio, adotta le seguenti modalità:

- sito internet, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali;
- appositi spazi in fattura;
- distribuzione di opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- gestione dei rapporti con il Comune, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- gestione dei rapporti con le scuole; rendendosi disponibile ad incontri formativi;
- attività promozionale ed informativa, anche attraverso i mass-media, finalizzata al rispetto dell'ambiente;
- iniziative finalizzate alla semplificazione e trasparenza delle procedure di accesso ai servizi.



www.mmsfalconara.it

info@mmsfalconara.it



Valutazione della qualità del servizio

Marche Multiservizi Falconara S.r.l. pianifica, esegue e verifica tutte le attività svolte nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015, mantenendo un sistema di gestione per la qualità attivo e certificato. La conformità di tale sistema è verificata annualmente da Organismi di Certificazione qualificati, a garanzia del rispetto dei principi della qualità in tutti i processi Aziendali.



Stampato su carta riciclata 100%



Marche Multiservizi Falconara srl

via Marconi 114, 60015 Falconara Marittima (AN)

www.mmsfalconara.it

info@mmsfalconara.it

Numeri Utili:

**Numero Verde
Servizio Telefonico Clienti
800 894 404**

da lunedì a sabato 08:30-13:00

Uffici: 071 590241

Fax: 071 5902450