

**CARTA DEI SERVIZI DI
GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI
2024**

LA MADDALENA AMBIENTE s.r.l.
Socio Unico Comune di La
Maddalena
Sede in La Maddalena, Piazza
Giuseppe Garibaldi n.13



INDICE

1. PREMESSA	pag.	3
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	pag.	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.	5
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag.	8
4.1. STANDARD GENERALI	pag.	8
4.1.1. Accessibilità alle informazioni	pag.	9
4.1.2. Recapiti servizi di informazione	pag.	9
4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	pag.	10
4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	pag.	11
4.1.5. Comportamento del personale		
4.2. STANDARD SPECIFICI	pag.	12
4.2.1. Spazzamento stradale	pag.	12
4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	pag.	13
4.2.3. Raccolte differenziate	pag.	13
4.2.4. Altri servizi	pag.	15
4.2.5. Gestione della Tariffa Igiene Ambientale	pag.	18
5. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	pag.	18
6. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.	18

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Legge 11/07/1995 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. 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. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di La Maddalena sono stati affidati alla Società in House La Maddalena Ambiente S.r.l. con Delibera Comunale n. 40 del 12 Luglio 2018.

La società La Maddalena Ambiente S.r.l. nasce il 16 Luglio 2018, è una società a capitale interamente pubblico.

Il capitale sociale è interamente posseduto dal Comune di La Maddalena, in qualità di socio unico.

L'ente locale titolare del capitale sociale esercita sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

La società realizza la parte più importante della propria attività con l'Ente pubblico che la controlla.

La Sede Legale è:
Piazza Giuseppe Garibaldi,13
La Maddalena SS

La Sede Amministrativa è
Largo Tarantini 1
La Maddalena SS

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

· **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

· **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

· **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

· **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

· Partecipazione

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

· Trasparenza e controllo

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'A.T.I. n. 2 hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'A.T.I. n. 2 ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.T.I. con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

· Efficienza ed efficacia

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

· **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

· **Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

· **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Semplificazione delle procedure

Il gestore ha attivato un servizio di Front-Office dedicato, una linea di comunicazione ed assistenza telefonica, una pagina Facebook, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro di eventuali richieste o reclami.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di La Maddalena.

Nel contesto degli obiettivi da raggiungere, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.
6. Attività di educazione ambientale e formazione nelle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio del Comune di La Maddalena. (aggiunto da noi)

La società ha individuato nella pagina Facebook lo strumento ideale per ricevere dagli utenti il feedback delle attività svolte sul territorio; attraverso la pubblicazione della documentazione fotografica sui servizi svolti, l'azienda ha la possibilità di ricevere direttamente dagli utenti il livello di soddisfazione.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Utenti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili, materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
- b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- c) Servizio di posta elettronica che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
- d) Sito internet del soggetto gestore (www.lamaddalenaambiente.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.
- e) Una pagina Facebook, attraverso la quale si possono ottenere tutte le informazioni sul servizio, chiarimenti sulle modalità di raccolta e aggiornamenti sulle attività di pulizia e bonifiche ambientali che la società svolge quotidianamente sul territorio.

Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- servizio mail all'indirizzo info@lamaddalenaambiente.it;
- sito internet all'indirizzo web www.lamaddalenaambiente.it;
- pagina facebook : la maddalena ambiente;
- numero dedicato 349/7462914 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30;

Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti in forma telematica;
- comunicati stampa;
- incontri con i Cittadini-Utenti;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini- Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche

STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita nel progetto tecnico redatto dal Comune di La Maddalena. Nel progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade (ove previsto). Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto dal Comune.

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nel territorio comunale il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto dal Comune.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Il servizio di raccolta rifiuti sul territorio comunale viene regolarmente svolto anche nei giorni festivi.

Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta;
- Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- Alluminio;
- Verde e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Rifiuti Urbani Pericolosi;
- Indumenti usati;
- Inerti.
- Oli;
- Batterie;
- Pneumatici fuori uso;

Nel territorio comunale il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto dal Comune.

Nel comune di La Maddalena è presente un ecocentro attrezzato, per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti;
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati "t" e/o "f".

Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso i cancelli almeno 2 giorni prima della chiusura.

Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

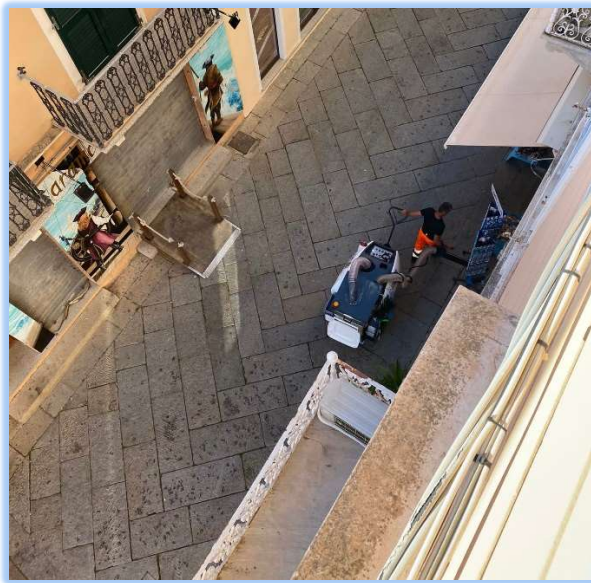
- Vigilanza ecologica
- Pulizia caditoie e pozzetti stradali
- Pulizia dei mercati
- Raccolte delle siringhe
- Rimozione dei rifiuti abbandonati
- Ingombranti a domicilio
- Grandi eventi
- Spazzamento Festivo
- Raccolta Festivo

Ritiro rifiuti differenziati da attività centro storico area pedonabile

- Durante il periodo estivo, visto il notevole afflusso di turisti nel centro storico comunale e nello specifico nelle aree prettamente pedonali, viene allestito il servizio di ritiro dei rifiuti commerciali porta a porta dalle attività commerciali tramite un sistema di raccolta rifiuti effettuato unicamente con biciclette servoassistite che raccolgono i rifiuti senza alcuna emissioni sia gassosa che acustica.
- Il servizio punta ad un risparmio in termini di emissioni gassose nell'atmosfera e in una più capillare "raccolta sulla soglia" dalle attività commerciali, evitando così gli antiestetici cumuli di rifiuti esposti all'esterno dei negozi.



Sempre nell'ottica del miglioramento del servizio, sono stati acquistati dei dispositivi di pulizia del basolato dell'area pedonale del centro storico, che igienizzano, lavano e aspirano il granito della pavimentazione, i cestini gettacartae e l'intera area pedonale del centro storico comunale; condotti da un operatore, queste macchine poli funzionali sono elettriche e quindi totalmente ad emissioni zero.





Tariffa Igiene Ambientale (TIA), Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) e Tassa sui Rifiuti (TARI)

La Gestione della T.I.A. (Tariffa di Igiene Ambientale) viene effettuata secondo le condizioni previste al "Regolamento Tariffa Igiene Ambientale", che precisa le modalità di applicazione della Tariffa, la definizione della base imponibile, le modalità per l'accesso agli sportelli, le istanze per rimborsi, le variazioni, gli annullamenti, ecc.

Nel Comune di La Maddalena gli uffici preposti alla riscossione della T.I.A. sono ubicati in Via Vittorio Emanuele 8 – La Maddalena, e sono aperti il martedì dalle 11.30 alle 13.00, il giovedì ed il venerdì dalle 11.30 alle 13.00

Nei Comuni in cui viene applicata la TA.R.S.U. (Tassa sui rifiuti solidi urbani) gli Utenti possono rivolgersi agli uffici comunali competenti per la riscossione del tributo.

5. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

6. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento del servizio ed è disponibile presso gli uffici l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di La Maddalena, presso gli uffici Amministrativi della società, sul sito internet del soggetto gestore

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di La Maddalena.