



CARTE DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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.	9
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.	14
5. TUTELA PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	Pag.	15
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Pag.	16
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	Pag.	17
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.	17

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”);
- Legge11/07/1995n.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 SOGGETTOGESTORE

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 società è pertanto una società in House normata dalle previsioni legislative dettate dal D.lgs. 19 agosto 2016, n.175 come integrato dal D.Lgs. 16 giugno 2017 n.100.

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti 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, qualora lo ritenesse necessario, di presentare 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 eventuali Associazioni che li rappresentano e il Comune di La Maddalena hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Comune di La Maddalena 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 al Comune di La Maddalena. 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.

Cortesìa

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' DELSERVIZIO

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:

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

La società ha individuato nella pagina Face book 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.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

4.1. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

4.1.1 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 e kit per la raccolta differenziata.
- 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 Face book, 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.

4.1.2 Recapiti servizi di informazione

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

- servizio mail all'indirizzo info@lamaddalenaambiente.it;
- sito internet all'indirizzo web www.lamaddalenaambiente.it;
- pagina Face book: la maddalena ambiente;
- numero dedicato fisso e cell: 0789790655-349/7462914 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30; lunedì e

mercoledì dalle 14.30 alle 17.30;

4.1.3 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, ricerca di documenti o sopralluoghi.

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.

4.1.4 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.

4.1.5 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. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

4.2. STANDARDSPECIFICI

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.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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.

4.2.3 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 edili;
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati "t" e/o "f".

Presso l'Ecocentro comunale 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 il cancello almeno 2 giorni prima della chiusura.

4.2.4. 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

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate al Comune di La Maddalena, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 15 giorni.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto dall'Amministratore Unico del soggetto gestore (o da un suo delegato), dall'Utente o un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, se istituito, e da un rappresentante del Comune di La Maddalena

5.2. Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al

5.3. Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore riconosce al Comune di La Maddalena il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese documentate subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati.

Il rimborso sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, con allegata la documentazione che attesti le spese sostenute e richieste a rimborso. La richiesta deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Non possono intendersi spese da rimborsare le sanzioni erogate da enti di controllo a seguito di difformità del procedimento di raccolta e/o conferimento presso l'ecocentro.

Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi al Comune di La Maddalena e all'Organismo di conciliazione di cui al precedente paragrafo 5.1.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

7.DIRITTO DI ACCESSO ALLEINFORMAZIONI

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.

8.VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEISERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici del Comune di La Maddalena ubicati in Via Terralugiana, presso l'ecocentro comunale ubicato in zona Vaticano Località Moneta, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet del Comune di La Maddalena.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione ogni qualvolta sia necessario apportare variazioni alle previsioni ivi stabilite. 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.