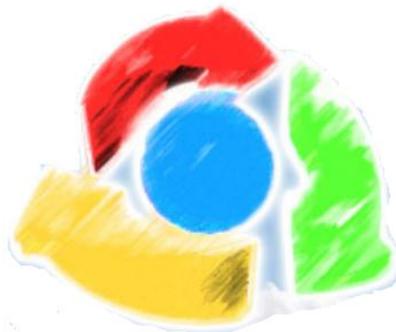




**Calabra Maceri**  
SMALTIMENTO RIFIUTI

Un solo e unico obiettivo : Rispettare l'Ambiente



## **Calabra Maceri e Servizi S.p.A.**

SEDE LEGALE: C.da LECCO Z.I. - 87036 Rende (CS)  
PARTITA IVA 01668030784

**CENTRO STOCCAGGIO/SELEZIONE: C.da Cutura Z.I. - 87036 Rende (CS)**  
☎ +39.0984.446267 ☎ +39.0984.446287

**CENTRO STOCCAGGIO/SELEZIONE: C.da Lecco Z.I. - 87036 Rende (CS)**  
☎ +39.0984.401589 ☎ +39.0984.401589 ✉ info@calabramaceri.it

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **SERVIZI INTEGRATI DI RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI NEL COMUNE DI CASOLE BRUZIO**





## **PREMESSA**

*La Carta del Servizio di Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino, redatto dalla CALABRA MACERI E SERVIZI SPA. La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Casole Bruzio, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali, che la CALABRA MACERI E SERVIZI SPA si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.*

*Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti da CALABRA MACERI E SERVIZI SPA in attesa dell'aggiornamento periodico della Carta del Servizio, con le relative modalità di indennizzo automatico, ove previsto.*



# 1

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza e imparzialità dei servizi**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

### **Rispetto delle normative**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*, dispone già ad oggi di due sedi operative ubicate nel territorio comunale di Rende (CS), che nel complesso contengono i seguenti spazi:

- *uffici per la gestione amministrativa e tecnica dei servizi;*
- *area di cantiere in cui eseguire tutte le operazioni connesse alla gestione operativa dell'Appalto;*
  - *autorimessa con annessi magazzini per il ricovero di materiali, automezzi ed attrezzature;*
  - *autolavaggio e officina;*
  - *impianto di stoccaggio/trattamento dei reflui provenienti dal lavaggio dei cassonetti;*



- *impianto di selezione e valorizzazione di tutti i rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata;*
- *impianto di stoccaggio di rifiuti pericolosi e non pericolosi si da avviare a recupero che smaltimento;*
- *servizi igienici e spogliatoi in numero sufficiente per il personale addetto;*

Dette unità locali sono già conformi alla normativa sull'inquinamento acustico ed ambientale in genere, alle prescrizioni ed alle norme di prevenzione incendi, alle norme igienico - sanitarie imposte dagli organi preposti, oltre alle necessarie concessioni comunali di destinazione d'uso ed agibilità.

### **Continuità**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*; comunque la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione del servizio.

### **Cortesia**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi.

Il personale della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.



### **Efficacia ed efficienza**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. In particolare, gli uffici per la gestione amministrativa e tecnica dei servizi sono già dotati di strutture minime quali:

- *locale adibito ad ufficio con linea telefonica (anche per il numero verde), una casella di posta elettronica ed un fax per comunicazioni, richieste e segnalazioni da parte dell'utente, dove è sempre reperibile per tutta l'intera giornata (h24), il Responsabile Unico della gestione dei servizi o suo delegato.*

### **Tutela dell'ambiente**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

### **Continuità e regolarità del servizio**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate.

Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Capi Zona nonché la presenza costante degli stessi Capi Zona sul territorio addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche impreviste.



## 2

## LE ATTIVITA' DELLA CALABRA MACERI E SERVIZI SPA

Le principali attività svolte dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* nel campo dell'igiene ambientale sono le seguenti:

- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata frazioni riciclabili;
- raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi;
- abbandoni incontrollati e discariche abusive.

### **Raccolta rifiuti solidi urbani**

La raccolta dei rifiuti urbani viene svolta con attraverso lo svuotamento dei contenitori grigi da 35 litri in dotazione alle utenze domestiche.



**Contenitore in polipropilene grigio**

**35 LITRI**

La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori è di 1 giorno su 7 per le attività commerciali e 1 giorno su 7 per le utenze domestiche.

In caso di due o più giornate festive consecutive, l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Eventuali ritardi nello svuotamento di alcuni contenitori sono dovuti a cause estranee



all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- inaccessibilità anche temporanea all'area da servire;
- indisponibilità degli impianti di smaltimento;
- scioperi e assemblee del personale;
- guasti gravi e/o concomitanti dei mezzi preposti allo svolgimento del servizio.

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, lo svuotamento dei contenitori tralasciati.

### **Raccolta differenziata**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* promuove ed attua sul territorio urbano la raccolta differenziata che si divide tra raccolta di materie seconde, destinate al recupero ed al riutilizzo come materie prime, e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di inquinamento. Tali attività vengono svolte con l'uso e modalità di seguito descritte:

Raccolta attraverso il servizio porta a porta. Per ciò sono forniti dei mastelli in polietilene di diversa colorimetria e volumetria per il contenimento di multimateriale, carta e frazione organica. Per il vetro il cittadino è dotato di una apposita ecoborsa che l'utente utilizzerà per contenere lo specifico rifiuto che conferirà negli appositi contenitori stradali (campane) che troverà dislocati sul territorio.



**MULTIMATERIALE  
COLORE BLU**

**40 litri**



**CARTA  
COLORE BIANCO**

**40 litri**



**FRAZIONE  
ORGANICA  
COLORE MARRONE**

**25 litri**

La scelta dei contenitori a mastello è legata anche alla possibilità di effettuare i prelievi informatizzati presso l'utenza (raccolta domiciliare informatizzata). Infatti, il Sistema porta a porta prevede che ad ogni contenitore domestico sia associato un codice identificativo univoco con una numerazione progressiva e/o con una numerazione "parlante". Esso viene letto da un operatore ecologico all'atto del prelievo del rifiuto durante la raccolta mediante un apposito lettore ottico. Il codice a barre viene apposto sui contenitori mediante apposita etichetta resistente agli agenti atmosferici ed antimanomissione, in fase di distribuzione dei contenitori.



Ogni operatore ecologico è dotato di un palmare completo di lettore ottico e di tasti per la selezione del livello di riempimento di ogni singolo contenitore svuotato. L'operatore attiva il palmare mediante l'inserimento del proprio codice oppure mostrando la propria tessera identificativa all'atto dell'accensione dello strumento. Il



Il sistema memorizza tutti i dati (codice operatore, data, ora, codice contenitore) e li scarica mediante un'apposita cella che consente lo scarico dei dati alla Stazione Remota di Terra. La determinazione del quantitativo di rifiuto contenuto in ciascun contenitore definito come livello di riempimento e pari ad una frazione del volume nominale di ciascun contenitore utilizzato: ad esempio: 1/2 di 40 litri di carta → corrisponde a 20 litri di materiale avente un peso specifico medio pari a 100 kg/m<sup>3</sup> e quindi →  $0,020 \times 100 = 2$  kg di carta.

Nello specifico il progetto prevede l'uso di un *software per la gestione, l'aggregazione e l'elaborazione dei dati provenienti dalla postazione ecologica zonale e dalla Raccolta Domiciliare*. Ai fini della raccolta dei dati atti a determinare un futuro Bonus per la TARSU, o in futuro per la TIA, ovvero per effettuare una raccolta abbinata ad un controllo di adesione al nuovo servizio di raccolta domiciliare.

**Il sistema prevede comunque la possibilità da parte dell'utente, di collegarsi ad un apposito sito messo a disposizione dalla ns. azienda e controllare lo stato dei propri conferimenti di rifiuto destinato a recupero.**

Il software per la gestione dei dati consente la gestione, l'aggregazione e l'elaborazione dei dati provenienti dalla postazione ecologica zonale e della raccolta domiciliare. Esso consente di elaborare e stampare un Estratto Conto Ambientale: l'utente ritrova il proprio comportamento virtuoso che gli riconosce merito per i conferimenti effettuati in modo differenziato nell'arco dell'anno o di un periodo di tempo predefinito.

Il software consente inoltre:

- *una rapida acquisizione dei dati, e garantisce l'integrazione dei dati giungendo alla stampa di report che contengono gli indicatori dell'andamento del servizio reso e del livello percentuale di raccolta differenziata.*
- *l'integrazione dei dati provenienti dalle diverse giornate di operatività delle attrezzature ed altresì l'elaborazione di tali dati finalizzata al monitoraggio della*



*raccolta differenziata e all'applicazione della TARSU e/o TARIFFA;*

- *determinazione del bonus maturato da ciascun utente che ha conferito rifiuti presso un'attrezzatura informatizzata.*
- *l'emissione di report (elenchi e grafici) che facilitano la verifica dei parametri di controllo: quantità di ogni frazione per ogni punto di raccolta, % di RD per area, % di RD globale, trend.*

Le peculiarità del software sono:

- *la capacità di aggregare i dati raggruppando i dati provenienti dalle varie giornate di operatività in un data-base unico*
- *la gestione facilitata del data-base (interfaccia "user friendly") in modo da sapere, ad esempio, quanta carta è stata conferita dal primo di Gennaio ad oggi in una determinata area facente parte del territorio di competenza*
- *la generazione di grafici comprendenti l'andamento della raccolta differenziata, il quantitativo di raccolta suddiviso per materiale, utente, periodo*
- *il calcolo del punteggio maturato da ciascun utente secondo criteri selezionabili dal Cliente*
- *l'aggiornamento e l'allineamento delle anagrafiche di una o più attrezzature presenti sul territorio*
- *l'archiviazione dei dati storici*
- *il back-up dei dati allo scopo di tutelarsi da eventuali perdite di memoria dei sistemi informatici grazie ad una masterizzazione di CD.*

### Carta

Il servizio di raccolta della carta (imballaggi in materiale cartaceo, carta straccia, giornali, etc.) viene effettuato dalle utenze commerciali, scuole ed uffici, con contenitori da 240 litri, nonché di ecobox in cartone da 80/140 Lt.



### Carta e Cartone

La raccolta della carta e del cartone viene effettuata mediante la Raccolta manuale porta a porta con contenitori opportunamente dedicati forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*.

La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori è di 1 giorno su 7 per le attività commerciali e 1 giorno su 7 per le utenze domestiche.

### Vetro

La raccolta del vetro viene effettuata mediante lo svuotamento delle campane stradali opportunamente dislocate sul territorio per favorire sia le utenze domestiche che commerciali, dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*.

- Le utenze domestiche sono fornite di eco borse per il conferimento del vetro, le utenze commerciali di contenitori di dimensioni adeguate per lo svuotamento nella campana.

La frequenza del servizio, di svuotamento delle campane è di due volte al mese; in estate tale frequenza aumenta a tre volte al mese o all'occorrenza

### Plastica e alluminio

La raccolta della plastica viene effettuata mediante la Raccolta manuale porta a porta con contenitori opportunamente dedicati forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*.

- Per le attività commerciali aventi produzione di plastica queste sono dotate, a richiesta, di un contenitore dedicato da 120 o 240 litri.
- Raccolta manuale porta a porta con contenitori opportunamente dedicati forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*.

La frequenza del servizio di raccolta è di 1 giorno su 7 per utenze domestiche e attività commerciali; in estate tale frequenza aumenta all'occorrenza.



### Organico (scarti di origine vegetale ed alimentare, da fioristi, ristoranti, ortofrutta e simili)

La raccolta dell'organico viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità. Esse sono: viene effettuata mediante la Raccolta manuale porta a porta con contenitori opportunamente dedicati forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA.*

- Per le attività commerciali aventi produzione di rifiuto organico queste sono dotate, a richiesta, di un contenitore dedicato da 120 o 240 litri.
- Raccolta manuale porta a porta con contenitori opportunamente dedicati forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA.*

La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per utenze domestiche e attività commerciali.

### Indumenti dismessi

La raccolta degli indumenti dismessi avviene tramite contenitori installati presso vari punti della città. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza. Inoltre è previsto un servizio di raccolta domiciliare attraverso mirate campagne di raccolta.

### Medicinali scaduti

La raccolta di farmaci scaduti avviene tramite contenitori installati presso le farmacie (comunali e private), e nei vari distretti dell'Azienda Sanitaria. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese.

### Pile

La raccolta di batterie e pile a secco avviene tramite contenitori attualmente distribuiti ai gestori o proprietari di tabaccherie o negozi. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza.



### Cartucce esauste del toner per fotocopiatrici e stampanti

Relativamente alla raccolta dei toner usati, la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*, attraverso una ditta convenzionata fornisce agli Enti che ne facciano richiesta un servizio di fornitura degli appositi contenitori. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza. Il relativo svuotamento avviene anche su chiamata al numero verde 800973217.

### Oli e grassi vegetali

La raccolta dell'olio vegetale viene svolta attraverso la consegna di appositi contenitori in polietilene da 5 lt che sono forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* e ritirati attraverso un servizio di raccolta porta a porta ogni 3 mesi.



**CONTENITORE DOMESTICO DA 5 lt.**

### Centro di raccolta

I rifiuti urbani possono essere conferiti dai cittadini, nei giorni da lunedì a venerdì (escluso i festivi dalle ore 8.00 alle 15.00, direttamente ai centri di raccolta gestiti dalla Calabria Maceri nelle due piattaforme autorizzate:

1. Contrada Lecco del Comune di Rende - Autorizzazione AIA n° 2173 del 04/03/2009
2. Contrada Cutura del Comune di Rende - Autorizzazione Regione Calabria n° 2173 del 04/03/2009



I rifiuti consegnati dai cittadini in uno dei centri di raccolta sono sottoposti ad esame visivo effettuato dall'addetto, e quindi saranno collocati in apposite aree del centro.

L'addetto, in caso di accettazione del rifiuto compila un apposita ricevuta del rifiuto consegnato che deve essere fatta firmare al cittadino.

### **ELENCO DEI RIFIUTI CONFERIBILI AI CENTRI**

Conformemente a quanto disposto dalla normativa vigente in materia di centri di raccolta comunali ed intercomunali, potranno essere conferite le tipologie di rifiuti riportati nella Tabella seguente.

<i>Gruppo</i>	<i>Codice CER</i>	<i>Descrizione Semplificata</i>	<i>Note</i>
1	150101	imballaggi in carta e cartone	
2	150102	imballaggi in plastica	
3	150103	imballaggi in legno	
4	150104	imballaggi in metallo	
5	150106	imballaggi in materiali misti	
6	150107	imballaggi in vetro	
7	150110* 150111*	contenitori contaminati da sostanze pericolose	
8	200101	rifiuti di carta e cartone	
9	200102	rifiuti in vetro	
10	200108 200302	frazione organica umida	
11	200110 200111	abiti e prodotti tessili	
12	200113*	solventi	
13	200114*	Acidi	
14	200115*	sostanze alcaline	
15	200117*	prodotti fotochimici	
16	200119*	pesticidi	
17	200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Raggruppamento 5: Sorgenti Luminose</i></li></ul>
18	200123* 200135* 200136	rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Raggruppamento 1: Freddo e Clima</i></li><li>• <i>Raggruppamento 2: Altri grandi bianchi</i></li><li>• <i>Raggruppamento 3: TV e</i></li></ul>



			<i>Monitor</i>
			<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Raggruppamento 4: Altro</i></li></ul>
19	200125	oli e grassi commestibili	
20	200126*	oli e grassi diversi da quelli al punto precedente	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>ad esempio oli minerali esausti</i></li></ul>
21	200127* 200128	vernici, inchiostri, adesivi e resine	
22	200129*	detergenti contenenti sostanze pericolose	
23	200130	detergenti diversi da quelli al 200129*	
24	200131* 200132	farmaci	
25	200133*	batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603*	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>provenienti da utenze domestiche</i></li></ul>
26	200137* 200138	rifiuti legnosi	
27	200139	rifiuti plastici	
28	200140	rifiuti metallici	
29	200201	sfalci e potature	
30	200307	ingombranti	
31	200399	cartucce toner esaurite	
32	Come da regolamento comunale	rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche.	
33	08 03 18	toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>provenienti da utenze domestiche</i></li></ul>
34	15 01 05	imballaggi in materiali compositi	
35	15 01 09	imballaggi in materia tessile	
36	16.01.03	pneumatici fuori uso	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>solo se conferiti da utenze domestiche</i></li></ul>
37	16 01 07*	filtri olio	
38	16 02 16	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15*	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche</i></li></ul>
39	160504* 160505	gas in contenitori a pressione	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico</i></li></ul>
42	200134	batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*	
43	200141	rifiuti prodotti dalla pulizia di camini -	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>solo se provenienti da utenze domestiche-</i></li></ul>
44	200202	terra e roccia	
45	200203	altri rifiuti non biodegradabili	



*Tabella - Rifiuti Conferibili nel Centro di Raccolta Rifiuti*

**PROCEDURA DI ACCETTAZIONE DEI RIFIUTI**

Al fine di evitare l'immissione all'impianto di rifiuti non conformi ai dettami della normativa vigente e della autorizzazione dell'impianto, sono individuate una serie di misure preventive valide per tutte le richieste di conferimento all'impianto di rifiuti.

Con tale attività preliminare, da svolgersi ogni qualvolta venga richiesta l'accettazione di un nuovo rifiuto, si effettua una verifica sull'accettabilità tecnica ed amministrativa dello stesso e viene effettuata allo scopo di *evitare di accettare rifiuti per cui non si possiede l'autorizzazione.*

La procedura di accettazione dei rifiuti in ingresso al centro di raccolta è la seguente:

- + *controllare la provenienza dei rifiuti,;*
- + *compilare il form relativo e farlo firmare al cittadino che porta il rifiuto;*
- + *effettuare l'ispezione visiva di ogni carico di rifiuti conferiti prima e dopo lo scarico e verificare la conformità del rifiuto alle caratteristiche indicate.*

**3**

**LE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI**

**La procedura del reclamo**

Il Cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- telefonicamente;
- per iscritto a mezzo fax, posta elettronica, posta tradizionale.

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli



accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### **Risposte a richieste e a reclami**

Corrispondenza con i Clienti:

Tempo max di risposta = 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, ridefinisca i termini del problema.

Tutta la comunicazione con il Cliente riporta l'indicazione del referente aziendale per il procedimento in oggetto.



## 4

## LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

### La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di "customer satisfaction"
- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti
- incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità.

Trasferire alle utenze modalità e comportamenti da attuare nel conferimento dei rifiuti significa accompagnarle, prenderle per mano ed introdurle all'interno delle regole non scritte dei nuovi servizi di gestione dei rifiuti. Condurle al rispetto dei dettami previsti con l'introduzione dei nuovi servizi (utilizzo corretto dei contenitori, conferimenti corretti, acquisti consapevoli ecc.)

Per tale motivo dopo aver fornito loro tutte le informazioni indispensabili e averli dotati degli strumenti necessari alla partecipazione attiva, riteniamo doveroso seguirli ad una "certa distanza" per valutarli ed eventualmente correggerne le azioni, attraverso Indicatori di Efficacia, che possiamo suddividere in :

- **sondaggi tra i cittadini** che si recano ai cassonetti, qui si possono raccogliere le segnalazioni degli abitanti e contemporaneamente ribadire loro l'importanza del corretto conferimento dando esatte informazioni sul sistema di raccolta. In tal modo è possibile



individuare gli utenti che si comportano in maniera errata a cui ribadire le regole da rispettare. Nel caso in cui gli stessi si mostrino reticenti saranno gli operatori a segnalarli tramite apposita modulistica, al responsabile del Servizio e in copia all'utente segnalato. Solo nei casi più ostili si dovrà comunicare la situazione alla Polizia Municipale.

- **Sondaggi presso le famiglie** e controlli sul servizio, permettono di individuare eventuali problemi o punti deboli del sistema di raccolta e contemporaneamente contribuiscono a divulgare informazioni presso i cittadini che, soprattutto nel caso dei compostatori, potrebbero aver bisogno di indicazioni specifiche. La raccolta differenziata rappresentando una metodologia di grande efficacia presuppone un impegno e metodo. In queste occasioni è possibile sottoporre delle domande alla cittadinanza riguardanti l'efficacia dei sistemi tramite apposite schede – sondaggio.
- **Monitoraggio del sistema di raccolta**, una verifica periodica sulla funzionalità dei vari contenitori permette di segnalare ed eventualmente agire sulle necessità di spostamenti, o potenziamento numerico, solleciti per lo svuotamento, tutti fattori che indirettamente incidono sulla partecipazione dei cittadini e sui corretti conferimenti.
- **Controllo della qualità dei materiali conferiti;**

Anche i materiali informativi contribuiscono in maniera determinante a favorire i comportamenti corretti, in tale ottica proponiamo dei prodotti originali, che rendono chiari "cosa", "come" e "quando" conferire i rifiuti. In particolare, per incidere positivamente sulla qualità dei materiali da conferire si predisporrà un "**dizionario dei rifiuti**", ovvero una guida pratica alla raccolta differenziata. Tale strumento sarà completo di informazioni circa i materiali che devono essere separati in casa e conferiti al servizio di raccolta, elencando dalla A alla Z di tutti i materiali con cui quotidianamente veniamo in contatto, con indicato in quale sacco/mastello/ecoborsa deve essere introdotto per poterlo conferire correttamente al servizio di igiene urbana.



## **5 L'INFORMAZIONE AL CLIENTE**

L'insediamento di due distinti centri di raccolta attrezzati nel territorio Comunale di Rende comporta la necessità di far conoscere l'utilità e gli obiettivi che si pone la realizzazione dello stesso. Il centro di raccolta rappresenta infatti un presidio permanente per:

- il conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini;
- lo stoccaggio temporaneo dei materiali riciclabili;
- una base didattica per diffondere la buona pratica della raccolta differenziata.

In termini operativi, verrà quindi messa in atto una campagna di comunicazione avente le seguenti peculiarità:

- ✚ **Comunicazione ai cittadini sui servizi che il centro di raccolta fornisce ai cittadini, con orari e giorni di apertura, rifiuti conferibili, modalità di conferimento;**
- ✚ **Creazione di un percorso didattico;**
- ✚ **Concorso per le scuole di ogni ordine e grado – abbinato alla raccolta dei rifiuti ingombranti;**
- ✚ **Cartellonistica user-friendly per l'individuazione dei siti specifici per il deposito dei materiali recuperabili.**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo. Tali strumenti sono:

- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;
- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- Campagne di sensibilizzazione mirate.



Per la condivisione con la cittadinanza dei risultati raggiunti verranno prodotti ed utilizzati i seguenti materiali:

- **Manifesti, Locandine, Opuscoli** "Bravi e Grazie".
- **Mostre e mercatini dell'usato e del baratto** per esporre i prodotti realizzati con materiali recuperati e per scambiare oggetti e giochi che non si usano più;
- Ideazione di **competizioni eco-didattiche nelle scuole** per mettere in competizione le singole classi, impegnandole nella raccolta di:
  - Carta: progetto "**CARTARI**"
  - tappi in metallo e plastica: progetto "**RITAPPO**"
  - raccolta lattine alluminio: progetto "**LATTANTE**"

Attraverso queste competizioni miriamo a consolidare la pratica della raccolta differenziata attraverso il gioco, ne premiamo l'impegno e soprattutto ci prefiggiamo l'obiettivo di trasferire se non totalmente almeno in parte la volontà dei ragazzi dalla scuola alla famiglia.

- Organizzazione di "**Mostre didattiche**" territoriali attraverso cui comunicare i temi del riciclo, del riuso e più in generale dell'educazione alla sostenibilità attraverso un supporto didattico, rappresentato dalle mostre, che utilizzando il binomio foto/disegni-testi, stimolino l'apprendimento attivo dei temi oggetto della proposta progettuale. Apprendimento attivo, garantito anche dalla presenza, nello spazio allestito per la mostra, da una "zona interattiva", costituita da una postazione multimediale su cui è possibile fruire, da parte degli studenti, di materiale didattico di educazione ambientale. Tale azione progettuale prevede differenti approcci/attività per due fasce di età individuate tra gli studenti coinvolti (target) una per la Scuola dell'Infanzia e la Scuola primaria ed un'altra per quella Secondaria di I° e II° grado.



### **Aggiornamento della carta del Servizio**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza.

Ogni modifica e/o variazione agli standard di cui alla presente Carta verrà resa nota utilizzando i canali informativi appositi (comunicati stampa, sito internet, ecc.).

### **Deroghe**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali ad esempio:

- Eventi di carattere eccezionale: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo) indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento;
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi necessari per l'effettuazione di particolari servizi;
- Scioperi, agitazioni del personale;
- Difficile rintracciabilità del Cliente e per correlati fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

### **Validità della carta**

La presente Carta è in vigore dal 02/01/2011 ed è valida fino al momento in cui eventuali nuovi standard di servizio non verranno comunicati nelle forme previste ai Clienti.



**Calabra Maceri e Servizi S.p.A.**

C.da Lecco Z.I. - 87036 Rende (CS)

**CARTA DEI SERVIZI**

*Art. 4.2 del Piano di Comunicazione*

*Sede Legale/Operativa*

*C.da Lecco, Z.I. – 87036 Rende*

*Tel. 0984/401589 – Fax 0984/446287*

*Email : [info@calabramaceri.it](mailto:info@calabramaceri.it)*

*[www.calabramaceri.it](http://www.calabramaceri.it)*

*Sede Operativa e Centro Raccolta*

*C.da Cutura, Z.I. – 87036 Rende*

*Tel. 0984/446267 – Fax 0984/446287*

*Numero Verde: 800973217*

*Email: [numeroverde@calabramaceri.it](mailto:numeroverde@calabramaceri.it)*