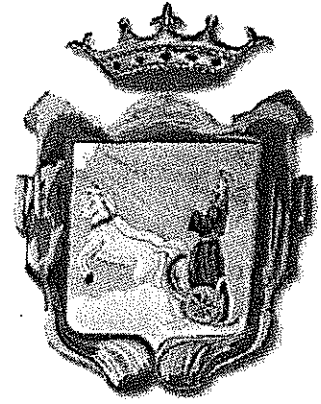
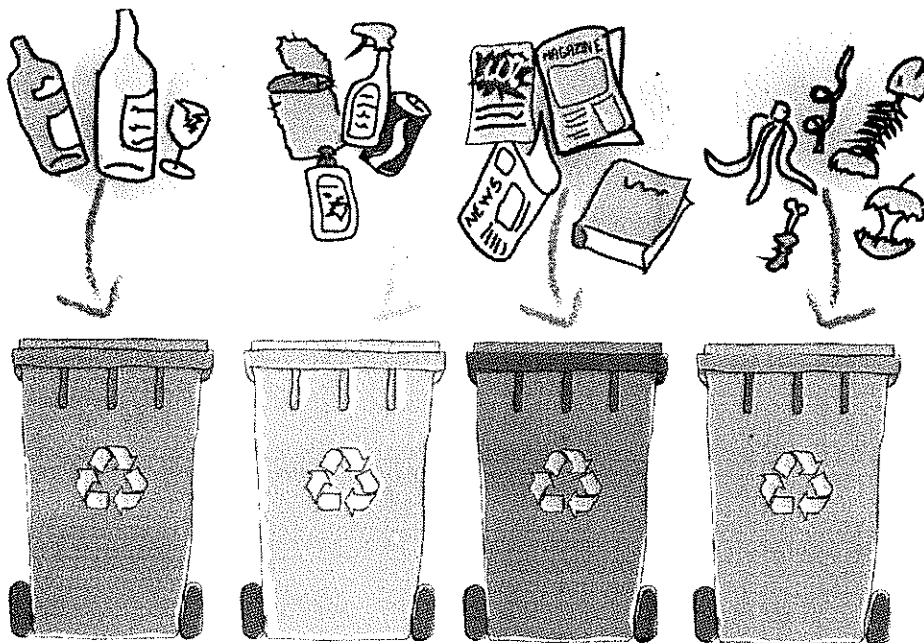




ECOLOGIA
CITTI



CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO





**ECOLOGIA
CITTI**

SOMMARIO

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

3. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

PRINCIPI FONDAMENTALI

SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI

INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera n. 444/2019 di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007 La Carta della Qualità è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Castel Sant’Elia (VT) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana. È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI, in particolare individua e definisce:
 - i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
 - gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
 - il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
 - le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all’impegno di AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI corrisponda la collaborazione dei cittadini e l’osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <https://www.ecologiacitti.it/> AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un’informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Nata a Sutri nel 1988 come impresa dedita alle pulizie, AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisettoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana, raccolta e smaltimento rifiuti), ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio. Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi.

CERTIFICAZIONI:

CSQ ISO 9001 (Qualità)
CSQ ISO 14001 (Ambiente)
CSQ ISO 45001 (Sicurezza)

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere dal 01/07/2022 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTÀ assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

CONTINUITÀ

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTÀ, garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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.

TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

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.

TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

CORTESIA

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI opera sul territorio del Comune di Castel Sant'Elia servendo un bacino di:

Superficie 23,92kmq

Residenti 2 412 (dato ISTAT 2022)

L'organico/parco mezzi complessivo (Castel Sant'Elia) è così composto:

Sede direzionale Via Pietro Nenni 12 01019 Vetralla (VT)

Totale dipendenti, di cui: N° 4

Impiegati amministrativi N° 1

Addetti ai servizi e operai N° 4

Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.) N° 4

Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.) N° 1

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso impianti terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte da AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI sono le seguenti:

- spazzamento meccanizzato e manuale
- pulizia e svuotamento cestini gettacarte

Frequenza

tutti i giorni

- pulizia mercato settimanale

Frequenza

1 volta/settimana – venerdì

- taglio erba e pulizia giardini pubblici e scuole.

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliare:

- Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 26 68 63.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- definita la data del ritiro;
- fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.
- Ritiro a domicilio pannolini / pannoloni

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche

- Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di piccole quantità di sfalci.

Tale servizio viene effettuato tramite chiamata dall'utenza.

Comune di Castel Sant'Elia

La differenziata è un obbligo di legge, è facile, consente il recupero dei materiali e il risparmio di materie prime ed è indice di civiltà.

LUNEDÌ

UMIDO

VETRO

MARTEDÌ

INDIFFERENZIATO

PANNOLINI-PANNOLONI

MERCOLEDÌ

UMIDO

GIOVEDÌ

PLASTICA-METALLI

PANNOLINI-PANNOLONI

VENERDÌ

CARTA-CARTONE

SABATO

UMIDO

PANNOLINI-PANNOLONI

ALTRI SERVIZI

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- sfalcio e diserbo;
- pulizia marciapiedi.

Tali servizi sono attivati da AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati

INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite. Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte.

Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;

- rapporto personale dell’Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;

- qualità del servizio e sostenibilità AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTÀ vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell’ambiente a beneficio della collettività. Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l’utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all’Utente, quale risultante dal protocollo di AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTÀ o dallo strumento telematico.

GESTIONE DEL RAPPORTO DELL’UTENZA

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti alla gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito <https://www.ecologiacitti.it/>.

NUMERO VERDE

Per ogni informazione è possibile contattare il Numero Verde 800 26 68 63- dal lunedì al sabato - dalle 8,00 alle 18,00 – per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti e RAEE;
- prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti verdi;
- segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

SPORTELLO DI CONTATTO CON GLI UTENTI

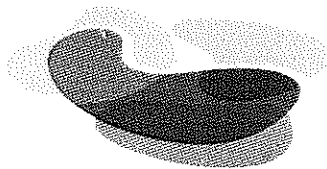
Per qualunque informazione, e per comunicazioni inerenti alla gestione dei servizi, è possibile utilizzare il sito <https://www.ecologiacitti.it/> o possono essere richiesti telefonando al Numero Verde.

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

AUTOTRASPORTI ECOLOGICI CITTI si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.



**ECOLOGIA
CITTI**