CARTA della QUALITÀ del SERVIZIO



Comune di
CATANZARO

SIECO
SISTEMI INTEGRATI
PER L'ECOLOGIA

SI.ECO SPA CON SOCIO UNICO

Sede legale Via Cesare Battisti s.n.c
70019 Triggiano Bari,
Tel. 080.4686831 - Fax 080.4623427
E-mail info@siecospa.it
Sito web www.siecospa.it

INDICE

Sommario

1 PREMESSA GENERALE 2
2 PROFILO AZIENDALE 2
2.1 Strutture logistiche 2
2.2 Staff amministrativo, commerciale, tecnico ed operativo nel comune di Catanzaro 3
2.3 Autorizzazioni 4
2.4 Certificazione UNI EN ISO 9001 5
2.5 Certificazione UNI EN ISO 14001 5
2.6 Certificazione BS OHSAS 18001:2007 5
2.7 Certificazione SA 8000:2014 5
2.8 Adesione ad associazioni di categoria e consorzi 5
2.8 Sicurezza sul lavoro 5
3 PRINCIPI FONDAMENTALI 6
3.1 Eguaglianza 6
3.2 Imparzialità 6
3.3 Continuità 6
3.4 Partecipazione 6
3.5 Efficienza ed efficacia 7
3.6 Tutela dell'ambiente 7
3.7 Standard di qualità del servizio 7
3.8 Standard generali di qualità del servizio 7
4 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI 9
4.1 Raccolta differenziata spinta o anche detta porta a porta 9
4.2 Modalità di raccolta, organizzazione del servizio 10
Centro di Raccolta Comunale. 12
4.3 Sistemi di conferimento e raccolta finalizzati alla tariffazione puntuale 13
5 SPAZZAMENTO STRADALE 13
6 SERVIZI DI IGIENE URBANA COLLATERALI ALLO SPAZZAMENTO STRADE 14
7 TUTELA 14
8 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 15
9 PENALITA' 15
10 VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA 15

1 PREMESSA GENERALE

La 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 rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "*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.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

2 PROFILO AZIENDALE

La Società Si.Eco. S.p.A. è stata costituita nel novembre del 1999 ed è amministrata da un Amministratore Unico, in carica, il sig. Vasienti Marco Giovanni, investito del potere di amministrazione ordinaria e straordinaria.

È iscritta dal gennaio 2000 presso la Camera di Commercio Industria ed Artigianato di Bari al n° 05452940728, ha sede legale in Triggiano (BA) alla Via Cesare Battisti s.n.c.

La Si.Eco. S.p.A. opera nel campo dei servizi di igiene urbana ed ambientale, nell'attività di consulenza per la tutela dell'ambiente e recupero energetico, nonché nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali e non, pericolosi e non pericolosi, nel pieno rispetto delle autorizzazioni amministrative necessarie allo svolgimento delle suddette attività.

Il management dell'azienda è rappresentato da professionisti del settore dell'igiene ambientale che, con le relative specializzazioni, riescono a fornire alla clientela un ventaglio di servizi tali da soddisfare le richieste sia del settore pubblico sia di quello privato.

La Si.Eco. S.p.A. svolge attività nell'ambito territoriale delle Regioni Puglia, Basilicata, Campania e Calabria.

2.1 Strutture logistiche

La Si.Eco. S.p.A. è dotata delle seguenti strutture logistiche:

- sede legale, uffici direzionali, autoparco, magazzino a Triggiano (BA);
- uffici gestionali, autoparchi, magazzini nei cantieri nei comune in cui ha attualmente servizi.

2.2 Staff amministrativo, commerciale, tecnico ed operativo nel comune di Catanzaro

La Si.Eco. S.p.A. ha nel tempo posto in essere una struttura organizzativa, interna ed esterna, solida ed efficiente, in particolare nel Comune di Catanzaro dispone di due strutture tecnico-amministrative sul territorio:

- Ufficio amministrativo direzionale sito in Viale Magna Grecia 59;
- Ufficio Start-up sito in Viale Isonzo 222.

L'area amministrativo direzionale è strutturato con le seguenti aree:

- AREA AMMINISTRATIVA diretta da

Un *Amministratore Unico* e *Legale Rappresentante* della società, investito dei poteri di rappresentanza ordinaria e straordinaria, che, unitamente agli organi tecnici, commerciali ed amministrativi, promuove e coordina tutte le iniziative organizzative, promozionali e gestionali.

- AREA TECNICO - OPERATIVA diretta da:

Un *Responsabile di cantiere – Coordinatore di servizio*, addetto all'organizzazione globale ed alla verifica della corretta esecuzione dei servizi; il Responsabile – Coordinatore, inoltre, funge da referente dell'azienda per il committente pubblico, con il fine di creare i presupposti per la migliore esecuzione dell'intera commessa.

Per l'espletamento dei diversi servizi nel Comune di Catanzaro la Si.Eco. S.p.A.. dispone di una forza lavoro di **oltre 180 unità operative**, tra tecnici, autisti ed operatori ecologici, regolarmente inquadrati secondo il C.C.N.L. della categoria oltre che del personale addetto alla distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata spinta.

Di seguito l'organigramma dell''area amministrativo direzionale



L'Ufficio Start-up è strutturato con le seguenti aree:

- AREA AMMINISTRATIVA diretta da

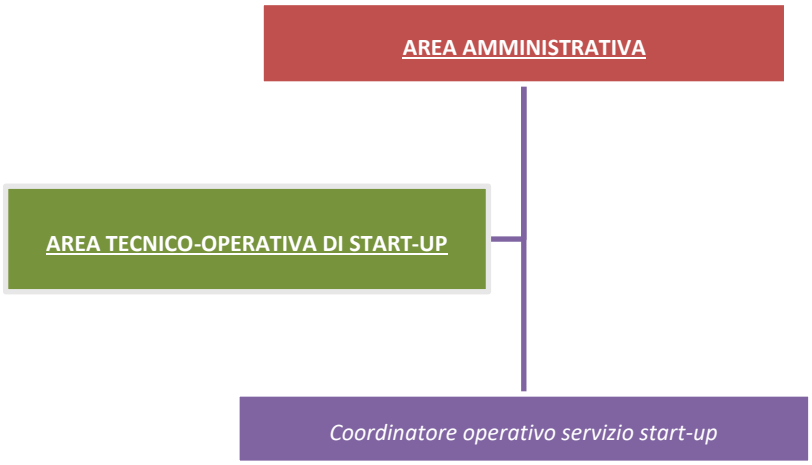
Un *Amministratore Unico* e *Legale Rappresentante* della società, investito dei poteri di rappresentanza ordinaria e straordinaria, che, unitamente agli organi tecnici, commerciali ed amministrativi, promuove e coordina tutte le iniziative organizzative, promozionali e gestionali;

- AREA TECNICA-ORGANIZZATIVA DI START-UP diretta da:

Un ingegnere che coordina le problematiche di carattere tecnico – gestionale dell'appalto e dirige le attività di progettazione, nonché il coordinamento delle squadre di distribuzione nonché la gestione dei dati, con il compito specifico di dirige le attività di start-up;

- AREA OPERATIVA DI START-UP diretta da:

Un *Coordinatore di servizio start-up*, addetto all'organizzazione del magazzino, dei mezzi e delle attrezzature.



2.3 Autorizzazioni

La Si.Eco. S.p.A.. è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni amministrative:
Albo Nazionale Gestori Ambientali della Regione Puglia n. BA000419/OS, categorie e classi:

- *Cat. 1 classe A,*
- *Cat. 4 classe C,*
- *Cat. 5 classe D,*
- *Cat. 8 classe C,*
- *Cat. 9 classe E,*
- *Cat. 10A classe E.*

In base a quanto previsto dal D.M. n. 406/98, la società risulta in possesso dei provvedimenti di accettazione delle garanzie finanziarie prestate a favore dello Stato Italiano.

- Albo Nazionale Autotrasportatori di cose per conto terzi n. BA/7460827/H/OO;
- classificazione delle imprese di pulizia (dm n. 274/1997 art. 3) nella FASCIA DI CLASSIFICAZIONE "A";
- Autorizzazione sanitaria al trasporto di materiali di categoria 1, rilasciata dall'ASL BA-BARI

Dipartimento di Prevenzione – Servizi Veterinari del Comune di Triggiano (BA)

2.4 Certificazione UNI EN ISO 9001

La Si.Eco. S.p.A. è stata giudicata conforme alla norma ISO 9001:2015 per la seguente attività: "progettazione ed erogazione di servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e servizi di igiene urbana ed ambientale. "rilasciato dall'Ente di certificazione ASACERT

2.5 Certificazione UNI EN ISO 14001

La Si.Eco. S.p.A. è stata giudicata conforme alla norma ISO 14001:2015 per la seguente attività: "progettazione ed erogazione di servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e servizi di igiene urbana ed ambientale." rilasciato dall'Ente di certificazione ASACERT

2.6 Certificazione BS OHSAS 18001:2007

La Si.Eco. S.p.A. è stata giudicata conforme alla norma BS OHSAS 18001:2007 per la seguente attività: "progettazione ed erogazione di servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e servizi di igiene urbana ed ambientale." rilasciato dall'Ente di certificazione ASACERT.

2.7 Certificazione SA 8000:2014

La Si.Eco. S.p.A. è stata giudicata conforme alla norma SA 8000:2014 per la seguente attività: "progettazione ed erogazione di servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e servizi di igiene urbana ed ambientale." rilasciato dall'Ente di certificazione ASACERT.

2.8 Adesione ad associazioni di categoria e consorzi

La Si.Eco. S.p.A.. aderisce all'associazione di categoria ***ASSOAMBIENTE*** – Associazione Imprese Servizi Ambientali, facente capo alla *FISE* – Federazione Imprese di Servizi.
Ha inoltre in atto convenzioni con i seguenti Consorzi nazionali aderenti al ***CONAI*** – Consorzio Nazionale Imballaggi:

- ***COMIECO*** – Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero degli imballaggi a base cellulosica;
- ***CO.RE.PLA*** – Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti di imballaggi in plastica;
- ***C.O.N.O.E.*** – Consorzio Obbligatorio Nazionale di raccolta e trattamento oli e grassi vegetali e animali esausti;
- ***RILEGNO –*** Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero degli imballaggi in legno;
- ***CO.RE.VE –*** Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero degli imballaggi in vetro;
- ***CIAL –*** Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero degli imballaggi in alluminio;
- ***RICREA –*** Consorzio Nazionale per la raccolta, il riciclaggio ed il recupero degli imballaggi in acciaio.
- CENTRO DI COORDINAMENTO RAEE - l'organismo centrale che si occupa di ottimizzare la raccolta, il ritiro e la gestione dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche in Italia.

2.8 Sicurezza sul lavoro

La Si.Eco. S.p.A. ha aderito e messo in atto la normativa per la sicurezza sul lavoro in particolare:

- nominando il Responsabile aziendale della Sicurezza, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, oltre che un Medico specializzato in Medicina del Lavoro;
- predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi e Piano delle Misure di Sicurezza;
- effettuando per ciascuna categoria di lavoratori periodici incontri formativi ed informativi sui rischi legati a ciascuna attività lavorativa; in occasione degli incontri viene predisposto uno specifico opuscolo contenente istruzioni sulle misure di sicurezza da adottare nell'esecuzione dei lavori;
- effettuando le *visite mediche* periodiche con cadenza annuale, al fine di verificare costantemente lo stato di salute dei lavoratori e la idoneità delle mansioni affidate a ciascuno di essi.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte della Si.Eco. S.p.A. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; 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.

3.2 Imparzialità

La Si.Eco. S.p.A. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario per la Si.Eco. S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare e 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 la società adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.
In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la società garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

3.4 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere alla Si.Eco. S.p.A. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.
Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

3.5 Efficienza ed efficacia

La Si.Eco. S.p.A. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

3.6 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti Si.Eco. S.p.A. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che 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 l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3.7 Standard di qualità del servizio

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la Si.Eco. S.p.A. 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.

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.

Di seguito si illustreranno i diversi standard che caratterizzano il servizio erogato.

3.8 Standard generali di qualità del servizio

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

3.8.1 Accessibilità alle informazioni – Comune di Catanzaro

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

- NUMERO VERDE 800 86 29 86, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14.30 alle 18.30 ed il sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 che consente all'utente di:
  - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
  - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
  - richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti e RAEE.
- Indirizzo di POSTA ELETTRONICA catanzaro@siecospa.it che consente all'utente di porre quesiti, di prenotare il servizio di raccolta degli ingombranti, di segnalare disservizi e formulare osservazioni. Gli utenti

che avranno lasciato il proprio numero telefonico saranno contattati dal personale aziendale entro 24 ore lavorative;

- SITO INTERNET www.catanzaroraccoltadifferenziata.it che consente al cittadino di reperire informazioni sul servizio con news, rassegna stampa, dizionario dei rifiuti, orari e giorni del servizio di raccolta, calendario di raccolta, normativa, centro di raccolta comunale.

3.8.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti o sopralluoghi mirati.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 48 ore lavorative dalla data di ricevimento come risulta dal modulo di segnalazione predisposto nonché da eventuale timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dalla società, il termine suddetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

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

3.8.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

La società assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, così come previsto e meglio dettagliato dall'apposito Progetto di Comunicazione.

In sintesi 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 dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti e alle utenze turistiche;
- comunicati stampa e servizi televisivi e radiotelevisivi;
- incontri con i cittadini, turisti, o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati; □ educazione ambientale nelle scuole.

La società si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'azienda effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza annuale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente. Queste indagini servono a calibrare, di anno in anno, il servizio e renderlo più congruente al bisogno degli utenti.

3.8.4 Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La società cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini 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.

3.8.5 Standard specifici di servizio

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.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di Catanzaro, nonché dal piano industriale disponibile e consultabile da tutti presso gli Uffici Comunali.

Nei suddetti documenti sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di raccolta;
- gli altri servizi complementari.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte.

4 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio di raccolta dei rifiuti è stato organizzato in maniera da essere il più possibile capillare in modo da invogliare le utenze ad impegnarsi al massimo nella separazione delle diverse frazioni di rifiuti urbani prodotti e al loro conferimento al servizio pubblico in maniera differenziata.

Per raccolta differenziata si intende un'attività finalizzata a separare e raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, al fine di incrementare al massimo il quantitativo di rifiuti da avviare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia ovvero di destinare le frazioni più pericolose ad adeguati trattamenti di smaltimento.

Pertanto il servizio attivato si basa essenzialmente sulla modalità di raccolta differenziata spinta detta anche "porta a porta" ovvero la raccolta su suolo pubblico nei pressi delle proprie abitazioni mediante l'attrezzatura data in dotazione alle utenze.

Di seguito di descrive sommariamente l'architettura generale del servizio di raccolta.

4.1 Raccolta differenziata spinta o anche detta porta a porta

La raccolta differenziata spinta o anche detta porta a porta è una tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro su suolo pubblico presso il domicilio dell'utenza ove possibile per i mezzi di raccolta o in alternativa mediante punti di conferimento in prossimità del domicilio del rifiuto urbano prodotto dalla stessa.

Tale tipologia di raccolta è da effettuarsi nel rispetto di un calendario prefissato per le seguenti tipologie di materiali di scarto sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche:

- Frazione secca residua;
- Frazione organica, detta anche "umido";
- Carta e cartoncino;
- Cartone;
- Vetro;
- Plastica e metalli.

Per le utenze che ne facessero richiesta è prevista la fornitura di contenitori con sistema di areazione per il conferimento dei tessili sanitari ovvero pannolini e pannoloni.

4.1.1 Altri servizi di raccolta

4.1.1.1 Raccolta su chiamata o presso le isole ecologiche comunali

Per le altre frazioni di rifiuto non previste nell'elenco precedente sono attivi di servizi di ritiro su prenotazione o il conferimento presso il centri comunali di raccolta o presso isole itineranti di raccolta, in particolare per le seguenti tipologie di rifiuti:

- Ingombranti (massimo 3 pezzi di grandi dimensioni)
- imballaggi in legno
- Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche
- Apparecchiature fuori uso (piccoli RAEE)
- Inerti da piccole demolizioni purché in piccole quantità
- Sfalci e potature
- Oli e grassi commestibili
- Cartucce e Toner esauriti
- Batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato effettuata in proprio dalle utenze domestiche

4.1.1.2 RACCOLTE DIFFERENZIATE STRADALI

Saranno dislocati sul territorio comunale idonei contenitori adibiti alla raccolta delle seguenti tipologie di rifiuto:

- Abiti e prodotti tessili dismessi
- Nel caso dei rifiuti urbani pericolosi (pile, batterie, farmaci e contenitori etichettati T e/o F), è prevista l'installazione di contenitori stradali nei punti strategici del comune in modo da consentire all'utenza il conferimento separato di queste frazioni che per le caratteristiche del materiale da smaltire necessitano di trattamenti particolari.

Nel centro abitato sono stati individuati alcuni esercizi commerciali (farmacie, tabacchi, etc) dove sono ubicati sia dei contenitori stradali per alcune tipologie di rifiuti urbani pericolosi sia dei contenitori da banco ubicati all'interno degli stessi.

4.2 Modalità di raccolta, organizzazione del servizio

Le modalità di raccolta sono state individuate in funzione delle peculiarità di ciascuna zona da servire, dell'utenza e della tipologia di frazione raccolta.

Le scelte operative di riferimento per il servizio di raccolta, coerenti con il capitolato di gara e finalizzate essenzialmente al conseguimento di importanti risultati di raccolta differenziata, possono riassumersi come segue:

- sistema di raccolta "integrata" domiciliare, del tipo secco-umido;
- raccolta domiciliare di carta/cartoncino, imballaggi plastici, barattolame e vetro, per le utenze domestiche residenti su tutto il territorio;
- raccolta domiciliare delle frazioni merceologiche valorizzabili (carta, imballaggi in vetro, imballaggi misti in plastica, acciaio e alluminio, imballaggi in cartone ondulato, umido) per tutte le utenze non domestiche presenti sul territorio;

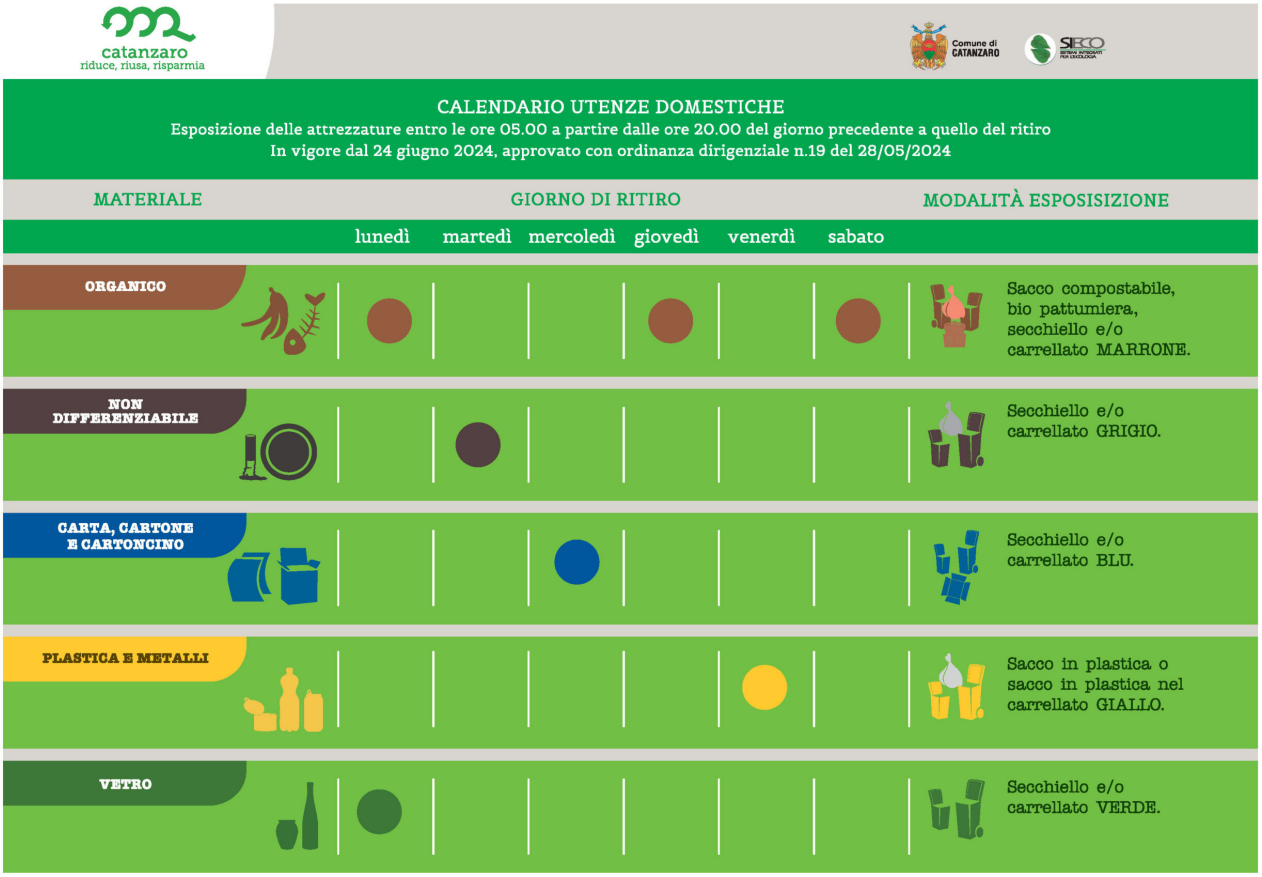
- raccolta domiciliare su prenotazione dei rifiuti domestici e non domestici assimilati di grandi dimensioni (RAEE e rifiuti ingombranti);
- frequenze di raccolta diversificate per frazione merceologica;
- utilizzo di mezzi di raccolta "satellite" di dimensioni e cilindrata contenute, e CARATTERIZZATI DA BASSO IMPATTO AMBIENTALE e notevole agilità nello spostamento;
- trasbordo dei rifiuti raccolti dai mezzi satellite in veicoli di grossa portata, per il successivo conferimento agli impianti finali di trattamento/selezione/smaltimento.

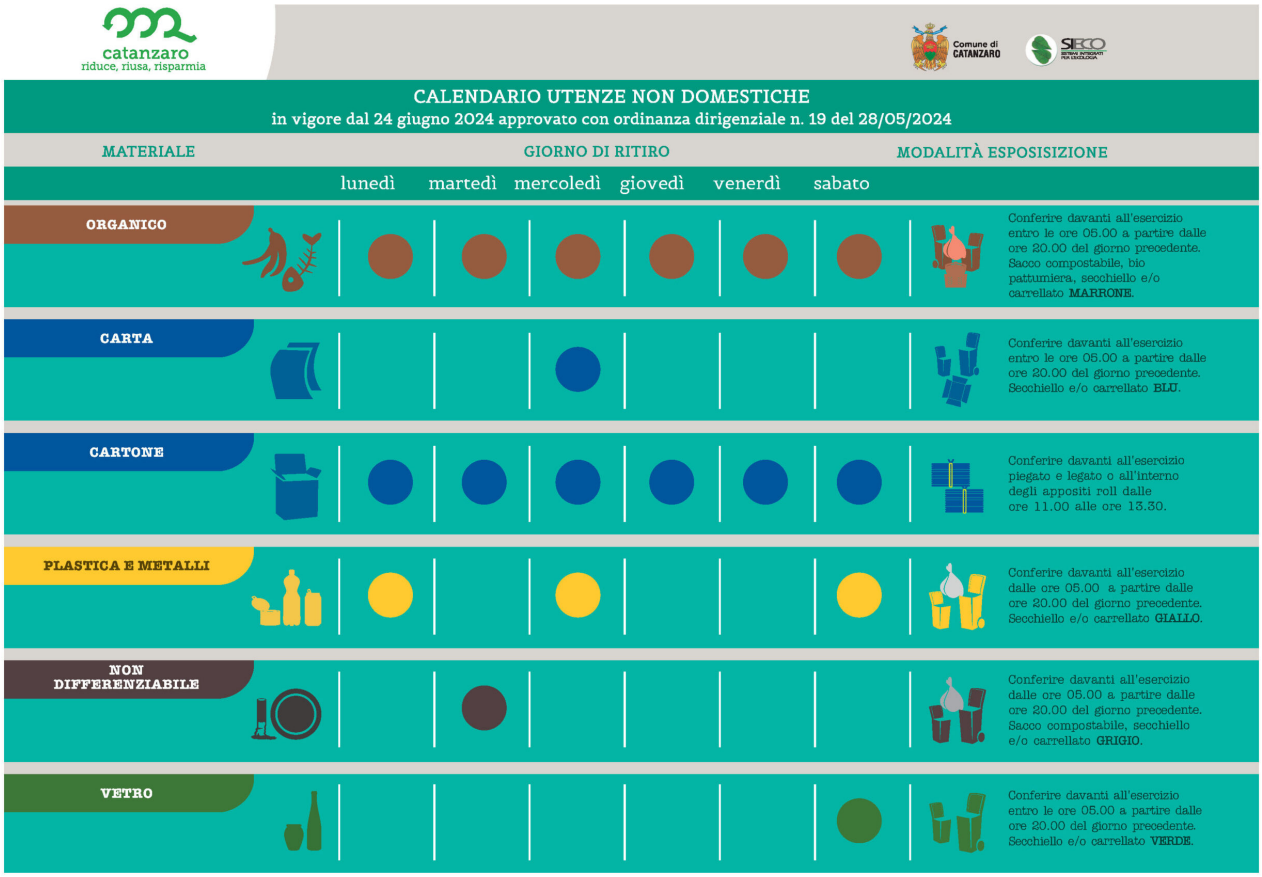
Una scelta importate fatta dalla Società nella progettazione dei servizi di che trattasi, rispetto alle prescrizioni di gara, riguarda due importanti MIGLIORIE del sistema di raccolta:

- Raccolta del rifiuto non differenziato mediante mastelli dotati di trasponder
- Raccolta del vetro porta a porta

La scelta di utilizzare i mastelli per la raccolta del rifiuto non differenziato è stata perseguita, considerando il decoro urbano, soprattutto nelle zone centrali, e inoltre allo scopo di effettuare la tariffazione puntuale delle utenze nonché un controllo dei conferimenti.

Sono riportate nella seguente tabella le frequenze dei servizi di raccolta, dettagliate sulla base della frazione di rifiuto:





Per tutti i servizi è specificata la tipologia di contenitore impiegato, distinto per utenze domestiche e non domestiche ed è dettagliatamente descritto nel materiale informativo rilasciato al momento della consegna dell'attrezzatura all'utenza.

Le attrezzature di conferimento, tutte nuove di fabbrica, sono distinte per tipologia di raccolta da attuare, hanno come caratteristica comune il certificato "plastica seconda vita" e sono realizzate con una percentuale di plastica riciclata all'80%.

Inoltre i contenitori forniti alle utenze domestiche per la separazione del secco residuo sono dotati di un sistema di rilevazione dell'utenza come di seguito meglio descritto.

Centro di Raccolta Comunale.

I centri di raccolta sono parte indispensabile del funzionamento complessivo di raccolta dei rifiuti urbani. La funzione che i Centri di raccolta svolgono è molto importante in un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, che si basi sulla raccolta "porta a porta", con una ridotta o assente presenza di contenitori -stradali.

È ancora più semplice fare la raccolta differenziata con il Centro di Raccolta Comunale (CCR) di Viale Magna Grecia di Catanzaro. Gli orari di apertura sono i seguenti: tutti i giorni dal lunedì alla domenica, escluso i giorni festivi, dalle ore 08:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

Le utenze domestiche potranno conferire i rifiuti provenienti da raccolta differenziata (quali: umido, plastica e metalli, carta, cartone, vetro, sfalci e potature, pile esauste, medicinali scaduti ecc…); mentre le utenze non domestiche potranno conferire i rifiuti assimilati che non eccedano i criteri qualitativi e quantitativi indicati nella delibera comunale di assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi a quelli urbani (Art.198 D. Lgs 03 aprile 2006 n.152).

In particolare il Regolamento del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti sarà visionabile dagli utenti sul SITO INTERNET www.catanzaroraccoltadifferenziata.it che consente al cittadino di reperire dettagliate per i conferimenti.

4.3 Sistemi di conferimento e raccolta finalizzati alla tariffazione puntuale

Il sistema di misurazione degli svuotamenti utilizzato è sinteticamente composto da:

- TAG Passivo: dispositivo di memorizzazione delle informazioni relative al contenitore (n. di identificazione univoco, Matricola) a lettura passiva e senza necessità di contatto;
- Contenitore Mono - utenza su cui è installato il tag-passivo;
- Antenna: sistema di lettura dei TAG, senza contatto fisico, tramite emissione di frequenze radio che attivano i TAG passivi e permettono di registrare i dati in esso contenuti (Frequenza funzionamento: 865.6/928.6 MHz);
- Controller: strumento di interpretazione e memorizzazione dei dati letti dai TAG. La controller riceve il segnale radio di ritorno dal TAG, lo interpreta e lo memorizza rendendolo disponibile

per le successive elaborazioni. La Controller è il cuore del sistema di rilevazione degli svuotamenti

- Sistema di Rilevazione satellitare degli automezzi (GPS)

Gli automezzi dedicati ai servizi di igiene urbana sono muniti di sistema GPS per la localizzazione satellitare degli stessi.

Il sistema permette di monitorare, in tempo reale, la posizione degli automezzi e ricostruire i percorsi di raccolta effettuati.

Nel sistema di raccolta si è sfruttata la localizzazione satellitare al fine di rendere certo ed inconfutabile lo svuotamento dei contenitori dedicati alla raccolta RSU-residua; infatti il lettore RF-id identifica il contenitore grazie ad un codice univoco (impresso nel TAG) ed il sistema di rilevazione satellitare identifica, in modo certo, la posizione (latitudine, longitudine ed altezza) in cui tale contenitore è stato vuotato.

Con il sistema abbiamo quindi la certezza sia dell'avvenuto svuotamento (data, ora, minuto, secondo), sia della posizione in cui tale svuotamento è stato effettuato (georeferenziazione dello svuotamento tramite coordinate satellitari).

Un software dedicato alla gestione del sistema svuotamenti e che, al suo interno, contiene una serie di archivi tra cui:

- Archivio delle Utenze: contiene i dati relativi ad ogni singola utenza.;
- Archivio dei contenitori: per ogni singola utenza (presente in Anagrafica) viene registrata la consegna dei contenitori e quindi per ogni utenza è possibile verificare numero e tipologia di contenitori consegnati;
- Archivio Svuotamenti: contiene tutti gli svuotamenti (data, ora, coordinate satellitari) effettuati per ogni singolo utente;

Gli automezzi adibiti alla raccolta del rifiuto secco sono muniti di sistema di lettura, ad ogni svuotamento dei contenitori il sistema rileva automaticamente:

- Data ed ora lettura;
- Coordinate satellitari;
- Codice TAG;

il dato viene inviato, tramite sistema GPRS, al server aziendale. I dati raccolti sono resi disponibili all'amministrazione che mediante i tecnici preposti possono verificare, in tempo reale, la corretta esecuzione dei servizi tramite accesso WEB.

5 SPAZZAMENTO STRADALE

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di Catanzaro e dal piano industriale disponibile e consultabile da tutti presso gli Uffici Comunali.
Nei suddetti elaborati sono indicati:

- le modalità di organizzazione dello spazzamento;
- le caratteristiche dei mezzi e delle attrezzature;
- la zonizzazione del territorio da servire;
- gli altri servizi collaterali all'igiene urbana.

Le attività di spazzamento delle zone servite sono state programmate adottando modalità adeguate e frequenze tali da assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico del territorio servito.
Nelle zone in cui è possibile intervenire agevolmente in maniera meccanica, è stato previsto l'utilizzo di spazzatrici di medio-grandi dimensioni (5 mc) a basso impatto ambientale, mentre nelle zone nelle quali il mezzo non può intervenire in maniera conveniente, è stato previsto di intervenire manualmente.
La società attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, e l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.
Il servizio generale di spazzamento è variabile in relazione alle diverse zone comunali in particolare in relazione alle caratteristiche urbanistiche e viarie.

6 SERVIZI DI IGIENE URBANA COLLATERALI ALLO SPAZZAMENTO STRADE

La società nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Lavaggio e disinfezione periodica di piazze e strade – Intervento effettuato in orario notturno;
- Igienizzazione contenitori con volumetria superiore a 100l;
- Spazzamento e raccolta dei rifiuti delle aree mercatali esterne – Raccolta dei rifiuti, spazzamento e lavaggio delle superfici di vendita;
- Raccolta degli animali abbattuti – Intervento effettuati all'occorrenza di concerto con gli uffici comunali e l'Ufficiale Sanitario;
- Asportazione e raccolta dell'erba – Interventi da effettuare principalmente in autunno ed in primavera;
- Servizi in occasione di manifestazioni pubbliche – Raccolta dei rifiuti, spazzamento e lavaggio delle superfici interessate dalle manifestazioni da effettuarsi al termine delle stesse;

7 TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta del Servizi, può essere segnalata, anche telefonicamente, dal diretto interessato alla società. Il personale aziendale registrerà la segnalazione del Cliente sull'apposito modulo predisposto dal "Responsabile Qualità Commerciale". Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che si possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.
Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate, fermo restando l'acquisizione da parte della società di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

8 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

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

La società, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La società si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Catanzaro, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

9 PENALITA'

La società riconosce al Comune di Catanzaro, nelle modalità previste dal Capitolato di Appalto, 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.

Qualora dai controlli risulti che la società non provveda alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal Capitolato di Appalto.

10 VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Catanzaro presso gli uffici comunali e sul sito internet della società e del comune. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni della società contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Catanzaro.