

<b>DOCUMENTO</b>	Codice	<b>M 7.1.1</b>
CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	<b>02</b>

# CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA

Emissione	Descrizione emissione	Data
00	Prima Emissione Solidarietà Provagliese	01/01/2012
01	Integrazione dati	31/12/2013
<b>02</b>	<b>Integrazione dati</b>	<b>31/07/2016</b>
Approvazione		Emissione
RAPPRESENTANTE DIREZIONE		DIREZIONE
GIUSEPPINA MORETTI		CLAUDIO SIMONINI

<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b>	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1 LA COOPERATIVA .....	3
<b>1.2 CERTIFICAZIONI.....</b>	<b>3</b>
1.3 POLITICA SERVIZIO AMBIENTALE.....	3
1.4 SICUREZZA.....	4
1.5 LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
1.6 DOVE TROVARLA.....	5
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>5</b>
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....	5
2.2 CONTINUITÀ .....	5
2.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE.....	5
2.4 TUTELA DELL'AMBIENTE .....	5
2.5 RIDUZIONE DEI RIFIUTI .....	6
2.6 PARTECIPAZIONE.....	6
2.7 CORTESIA .....	6
2.8 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	6
2.9 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	7
<b>3. STANDARD DI QUALITÀ' ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
3.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	8
3.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE.....	9
3.3 INFORMAZIONE AL CLIENTE .....	9
3.4 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE .....	9
3.5 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	9
3.6 RACCOLTA DIFFERENZIATA .....	9
3.7 CENTRI DI RACCOLTA /ISOLE ECOLOGICHE.....	10
3.8 RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI.....	10
3.9 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI.....	10
3.10 SPAZZAMENTO STRADALE.....	11
3.11 RACCOLTA PRESSO UTENZE PARTICOLARI (NON DOMESTICHE).....	11
<b>4. LA TUTELA DEL CLIENTE .....</b>	<b>11</b>
<b>5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

## 1. PREMESSA

### 1.1 La Cooperativa

Solidarietà Provagliese è una cooperativa sociale che ha come mission l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 381/91, e opera nel settore ambientale nella provincia di Brescia.

Nel 2005 ha sperimentato e poi consolidato il metodo della raccolta porta a porta dei rifiuti urbani differenziati ovvero Carta e Cartone, Imballaggi in plastica e Vetro e lattine per poi ampliare e completare il servizio con la raccolta di FORSU (Frazione organica rifiuti solidi urbani) e RSU (Rifiuti solidi Urbani).

La Cooperativa, nata nel territorio della Franciacorta, negli ultimi anni si è espansa nell'hinterland di Brescia e alcuni paesi della bassa bresciana. Attualmente la cooperativa opera con questo metodo in diversi comuni della Provincia di Brescia ottenendo percentuali notevoli di differenziazione del rifiuto.

### 1.2 Certificazioni

Solidarietà Provagliese è una cooperativa certificata alle seguenti norme:

- ISO 9001:2015
- ISO14001:2015
- BS OHSAS 18001: 2007

azienda certificatrice IAS REGISTER Sagl

### 1.3 Politica Servizio Ambientale Solidarietà Provagliese

La Cooperativa svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, oltre ad applicare il Sistema di Gestione Ambientale, l'ufficio ha deciso, assecondando le proprie specificità, di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti.

In quest'ottica, Solidarietà Provagliese afferma il proprio impegno costante finalizzato a:

- rispettare la normativa applicabile per quanto concerne la salvaguardia ambientale;
- adottare processi e metodi di lavoro improntati ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (riduzione dei consumi idrici, dei consumi energetici, delle emissioni inquinanti, ecc.);
- ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;

- coinvolgere tutto il personale nello sforzo teso al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in modo da rendere ciascun dipendente "agente di sostenibilità";
- formare e sensibilizzare i dipendenti sugli impatti connessi con le proprie attività, con particolare attenzione agli impatti indiretti;
- preparare tutta l'organizzazione per una risposta efficace in caso di emergenze o di situazioni anomale che se non gestite correttamente potrebbero dar luogo ad impatti ambientali considerevoli;
- coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento ai fornitori e appaltatori, nel proprio sforzo verso la mitigazione degli impatti ambientali connessi direttamente o indirettamente alla propria attività;
- fornire in modo trasparente e chiaro informazioni sul servizio a chiunque le chieda.

## 1.4 Sicurezza

Solidarietà Provagliese non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul lavoro (D.L. 81/2008), ma ha adottato un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001:2007.

La sicurezza sul lavoro è uno degli aspetti a cui la cooperativa tiene di più, anche per la particolarità di alcuni sui operatori, per cui tiene costantemente informati e formati gli operatori tramite riunioni e corsi di formazione continua.

## 1.5 La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento, previsto anche dalla DGR 8/6144 del 12/12/2007, è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente. Solidarietà Provagliese ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e Trasporto rifiuti solidi urbani e assimilati, rifiuti speciali pericolosi e non con relativa assistenza alle operazioni di avvio a riciclo/smaltimento.
- Servizio di Raccolta porta a porta Rifiuti Urbani e assimilati.
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale.
- Guardiania Centri di raccolta/isole ecologiche.
- Intermediazione Rifiuti Pericolosi e Non.
- Gestione documentazione Smaltimento Rifiuti (Formulari, Registi, Mud).

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Solidarietà Provagliese, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa; facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

A disposizione del cittadino vi sono altri documenti che integrano e completano la presente Carta specificando le peculiarità del servizio offerto per ogni Comune. Essi sono:

- approvazione del preventivo di spesa del Gestore;
- regolamento comunale di igiene ambientale ;
- calendari e volantini esplicativi per la raccolta pubblicati sul sito [www.solidarieta-provagliese.it](http://www.solidarieta-provagliese.it) e distribuiti alla cittadinanza in occasione dell'apertura dell'utenza e della distribuzione della fornitura iniziale e annuale o in occasione di variazioni del servizio.

## 1.6 Dove trovarla

La Carta dei Servizi è disponibile:

- scaricandola direttamente dal sito internet [www.solidarieta-provagliese.it](http://www.solidarieta-provagliese.it).

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi di igiene urbana integrata erogati da Solidarietà Provagliese sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

### 2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di Solidarietà Provagliese garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Solidarietà Provagliese interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

### 2.3 Rispetto delle normative

La Solidarietà Provagliese s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

La Cooperativa dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### 2.4 Tutela dell'ambiente

Solidarietà Provagliese s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Nell'ottica della tutela dell'ambiente e della salute dei propri lavoratori Solidarietà Provagliese ha studiato ed apportato modifiche ai mezzi in dotazioni in modo da ridurre l'impatto ambientale e garantire la salute dei propri operatori. Si è infatti dotata di mezzi con più vasche ribaltabili singolarmente in modo da raccogliere in un solo passaggio tutte le frazioni differenziate e sta sperimentando dei nuovi mezzi ibridi dotati del sistema ecologic system.

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

## 2.5 Riduzione dei rifiuti

Solidarietà Provagliese s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità tramite incontri con la popolazione ed attività di educazione ambientale a scuola.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

La scelta della modalità di raccolta porta a porta di tutti i materiali è dovuta a tale impegno. In tal senso la cooperativa si propone di raggiungere almeno il 75% di differenziato nei comuni da lei serviti.

## 2.6 Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Solidarietà Provagliese le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con il cliente, Solidarietà Provagliese garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante indicazione del settore di appartenenza.

La cooperativa dà la possibilità a tutti i cittadini di mettersi in contatto con l'ufficio ecologia tramite il centralino ed il front – office, in modo che possano inoltrare reclami, richiedere informazioni e servizi aggiuntivi.

## 2.7 Cortesia

Solidarietà Provagliese cura in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I nostri operatori sono formati per dare informazioni e spiegazioni ai cittadini in modo da facilitarli la corretta differenziazione dei materiali.

## 2.8 Efficacia ed efficienza

Solidarietà Provagliese si è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Negli anni ha continuamente rinnovato e migliorato sia il parco mezzi, con soluzioni poi adottate da altri, sia la parte informatica di raccolta e gestione dati, tramite mezzi informatici all'avanguardia.

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

## 2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'efficacia del linguaggio e della comunicazione, in un Paese che sta diventando sempre più multilingue, è uno degli obiettivi che si è posta la cooperativa.

Solidarietà Provagliese utilizza negli opuscoli informativi anche dei simboli che facilitano la comprensione e ha cominciato a promuovere incontri con la popolazione straniera per informare delle proprie iniziative, avvalendosi della consulenza e presenza di un mediatore culturale multilingue.

Inoltre i prossimi calendari verranno stampati in doppia lingua (italiano e inglese).

## 3. STANDARD DI QUALITÀ' ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio, Solidarietà Provagliese è alla continua ricerca di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Inoltre propone iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, incentivando ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

Il metodo adottato da Solidarietà Provagliese, ha dimostrato il raggiungimento di tutti gli obiettivi prefissati dai Comuni sinora serviti e in particolare la riduzione dei costi e l'aumento della percentuale di raccolta differenziata. Con il nostro sistema le frazioni di rifiuto vengono prelevate a domicilio su tutto il territorio comunale mediante mezzi a due o tre vasche che permettono di raccogliere in un unico passaggio tutto il materiale differenziato, lasciando il territorio pulito e creando minor impatto sia ambientale che di inquinamento. I rifiuti differenziati sono destinati agli impianti per il recupero dei materiali raccolti, mentre gli indifferenziati sono conferiti presso impianti autorizzati al trattamento di tale frazione. Gli scarti organici sono indirizzati ad impianti di trattamento finalizzati alla produzione di compost di qualità.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.
- Rilevazione sistematica, puntuale e precisa del conferimento dei rifiuti sia nelle isole ecologiche che durante la raccolta porta a porta mediante un programma informatico all'avanguardia.



	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

### 3.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla cittadinanza Solidarietà Provagliese s'impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere una formazione continua ai propri operatori
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto).
- Rispondere il più velocemente possibile ai reclami della cittadinanza.

### 3.2 Risposta alle richieste scritte di reclami e segnalazioni

Solidarietà Provagliese risponde ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Solidarietà Provagliese.

Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

- di persona presso l'Ufficio Centralino;
- per posta, inviando il modulo compilato a Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale – Via Sebina 97 – 25050 Provaglio d'Iseo (Bs);
- per e-mail, utilizzando l'e-mail [info@solidarieta-provagliese.it](mailto:info@solidarieta-provagliese.it).
- fax 030 9881788

Il cliente può presentare un reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione (o protocollo aziendale nel caso di lettera semplice e di raccomandata con ricevuta di ritorno), Solidarietà Provagliese comunica l'esito finale contattando l'utente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

### 3.3 Informazione al cliente

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Solidarietà Provagliese utilizza i seguenti strumenti:

- a) l'Ufficio Ecologia telefonicamente al numero 030/9882032 o 030/9839044 per tutto ciò che riguarda i rapporti con gli utenti; e per qualsivoglia altra informazione relativa alla cooperativa;
- b) il centralino tel.030/9882032 fax 030/9881788 per inoltrare reclami;
- c) campagne promozionali e materiale informativo;
- d) sito internet [www.solidarieta-provagliese.it](http://www.solidarieta-provagliese.it)
- e) Indirizzo posta [rifiuti@solidarieta-provagliese.it](mailto:rifiuti@solidarieta-provagliese.it)

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

### 3.4 Informazione nelle scuole

Solidarietà Provagliese organizza, in collaborazione con i docenti delle varie scuole, progetti di educazione ambientale inerenti la raccolta differenziata e la salvaguardia dell'ambiente.

### 3.5 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Solidarietà Provagliese effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato presso le amministrazioni comunali servite dalla cooperativa.

### 3.6 Raccolta differenziata

Nei comuni serviti da Solidarietà Provagliese è diffuso il sistema di raccolta differenziata porta a porta dei materiali, secondo la modalità e frequenza richieste nel Bando di Gara redatto da ogni singola Amministrazione Comunale.

Il cittadino può trovare le informazioni dettagliate su come viene effettuata la raccolta nel proprio Comune, consultando il sito internet [www.solidarieta-provagliese.it](http://www.solidarieta-provagliese.it) nella sezione dedicata, laddove sono pubblicati i calendari di dettaglio delle raccolte di ogni singolo Comune.

#### **Carta e Cartone, vetro/lattine, Imballaggi in plastica**

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere settimanale;
- conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale/isola ecologica.

#### **FORSU (Frazione organica rifiuti solidi urbani)**

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/tri settimanale;
  - conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale/isola ecologica (se autorizzata);
- Il servizio di raccolta rifiuti differenziati porta a porta è svolto presso alcuni comuni convenzionati, con la rilevazione elettronica del codice a barre, al fine di registrare i dati dei conferimenti dei singoli utenti.

#### **Rifiuti vegetali, sfalci e potature**

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere settimanale nel periodo stabilito dalle amministrazioni comunali;
- conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale/isola ecologica (se autorizzata);
- tramite svuotamento di contenitori posti sul territorio (green-service).

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

### Rifiuti Urbani Pericolosi

Per le pile ed i medicinali scaduti sono presenti contenitori sul territorio di tutti i Comuni, in particolare presso attività di vendita o farmacie; Solidarietà Provagliese può provvedere direttamente al loro svuotamento.

### 3.7 Centri di Raccolta /Isole Ecologiche

Presso i Centri di raccolta e Isole Ecologiche, accessibili in orari prestabiliti, il cittadino può conferire in base alle quanto stabilito nel DM 8 aprile 2008 per quanto riguarda i Centri di raccolta o nell'Autorizzazioni Provinciale, per quanto riguarda l'Isola ecologica, oltre ai materiali oggetto di raccolta sistematica programmata (carta, plastica, vetro, lattine), anche tutti gli altri rifiuti, prodotti nell'ambito domestico.

Gli orari di apertura dei Centro di Raccolta/Isole Ecologiche sono riportati nei volantini/calendari di raccolta di ogni singolo Comune o reperibili sul sito internet [www.solidarieta-provagliese.it](http://www.solidarieta-provagliese.it) nella sezione dedicata.

### 3.8 RSU (Rifiuti solidi urbani)

La raccolta è effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/trisettimanale

Il servizio di raccolta rifiuti indifferenziati porta a porta è svolto presso alcuni comuni convenzionati, con la rilevazione elettronica del codice a barre, al fine di registrare i dati dei conferimenti dei singoli utenti.

### 3.9 Raccolta Rifiuti Ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale/isola ecologica;
- effettuazione di un servizio a domicilio su richiesta del cittadino, a pagamento;
- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere mensile, previa prenotazione, ove previsto dal regolamento di Igiene Ambientale Comunali.

### 3.10 Spazzamento stradale

La pulizia può avvenire sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice.

Si provvede inoltre:

- allo spazzamento delle aree interessate dal mercato ambulanti con frequenza in genere settimanale (su richiesta);
- allo svuotamento dei cestini per piccoli rifiuti distribuiti sul territorio comunale (su richiesta).

	<b>DOCUMENTO</b>	<b>Codice</b>	<b>M 7.1.1</b>
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	<b>Emissione</b>	<b>02</b>

Gli standard qualitativi del servizio di pulizia stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio.

### **3.11 Raccolta presso utenze particolari (non domestiche)**

Le aziende, od altri soggetti non persone fisiche, conferiscono i rifiuti urbani assimilati presso il centro di raccolta/isola ecologica in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e dagli specifici regolamenti comunali.

Tuttavia anche per utenze non domestiche la raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/trisettimanale, qualora il quantitativo sia assimilabile all'utenza domestica;
- effettuazione di un servizio a domicilio su richiesta dell'azienda, a pagamento;
- conferimento diretto nel centro di raccolta comunale/isola ecologica;

Il servizio di raccolta rifiuti porta a porta è svolto presso alcuni comuni convenzionati, con la rilevazione elettronica del codice a barre, al fine di registrare i dati dei conferimenti dei singoli utenti.

## **4. LA TUTELA DEL CLIENTE**

Tutto il personale di Solidarietà Provagliese è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

## **5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente".

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.