



Comune di Villalba



S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord

CARTA DEI SERVIZI



Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord.

CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

Sommario

1.	LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
1.1	Premessa.....	2
1.2	Definizione del Servizio.....	3
1.3	Validità della carta del servizio.....	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.1	Uguaglianza e imparzialità.....	5
2.1	Continuità.....	5
2.2	Partecipazione.....	5
2.3	Efficacia e efficienza.....	6
2.4	Cortesia.....	6
2.5	Accessibilità delle informazioni.....	6
2.6	Contenimento dei tempi di attesa.....	6
2.7	Pronto intervento.....	7
3.	IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I FATTORI DI QUALITÀ.....	7
4.1	La raccolta differenziata.....	8
4.2	Contenitori per il conferimento e la raccolta dei rifiuti.....	9
4.3	Frequenze di raccolta.....	10
4.4	Differenze fra servizio reso e servizio programmato.....	11
4.5	La pulizia delle strade.....	11
4.6	Rimozione di microdiscariche ed abbandoni abusivi.....	11
4.7	Disinfestazione e derattizzazione.....	12
5.	COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE.....	12
6.	COMPORAMENTO DEL PERSONALE.....	13
7.	LA TUTELA DEGLI UTENTI.....	14
7.1	Partecipazione e grado di soddisfazione.....	14
7.2	Azioni degli utenti.....	14
7.3	Controllo dei servizi.....	15
8.	VALIDITA' DELLA CARTA.....	15



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

Comune di Villalba (CL)

R.T.I. SEA Servizi Ecologici Ambientali S.r.l. – TRAINA s.r.l.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo “contrattuale”.

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a renderne conto.

L’azienda che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dall’Azienda un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare.

Ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori in generale e degli utenti di un servizio di interesse pubblico in particolare.

La Carta dei Servizi definisce di fatto con il termine “contratto” gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

La Carta dei Servizi adottata dal R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA S.r.l. si basa sul confronto con le numerose Carte dei Servizi adottate da altre aziende italiane che gestiscono il servizio di raccolta dei rifiuti urbani, ma anche compendiando Schemi di adottati da Regioni, Comuni e Ambiti Ottimali di raccolta.

La Carta è disponibile per tutti gli utenti sul sito internet del Comune di Villalba all’indirizzo <https://www.comune.villalba.cl.it> e sul sito internet della S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord all’indirizzo <https://www.srrcaltanissettaprovincianord.it>.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

Nella realizzazione della Carta del Servizio Gestione Rifiuti Solidi Urbani ed assimilati, valida nel territorio del Comune di Villalba, sono coinvolti, in forma e maniera diversa, i seguenti soggetti:

- l’Autorità Regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani che elabora gli atti di indirizzo per l’adozione della Carta del servizio pubblico;
- la S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord che elabora, assicurando la partecipazione dei Comitati Consultivi degli Utenti, gli schemi di riferimento delle carte di servizio pubblico relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, con indicazione degli standard dei singoli servizi, nonché dei diritti e degli obblighi degli utenti;
- il R.T.I. che redige la Carta dei Servizi in conformità ai principi contenuti nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e 29 aprile 1999 e comunque agli atti previsti all’articolo 11, comma 2 del D. Lgs.286/1999 nonché agli indirizzi emanati dall’Autorità.

1.2 Definizione del Servizio

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati erogato dal R.T.I. nel territorio del Comune di Villalba.

In particolare si riferisce alle modalità e agli strumenti di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e dei rifiuti provenienti da raccolta differenziata.

Nell’ambito del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e assimilati sono previste anche le modalità di attuazione dei servizi di pulizia e igiene del suolo pubblico.

1.3 Validità della carta del servizio

La presente carta dei servizi ha una validità tre anni.

Gli utenti del servizio sono informati delle revisioni della presente Carta dei Servizi tramite avvisi sul sito internet del Comune di Villalba.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell’esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

Gli standard di qualità dei servizi forniti dal R.T.I. sono il frutto non solo dell’esperienza maturata in oltre trent’anni di attività, ma soprattutto di un lavoro teso al miglioramento continuo dei processi aziendali e delle prestazioni ambientali.

In coerenza a principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale, è cura costante del R.T.I. impegnarsi affinché la propria azione sia orientata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- rispetto delle prescrizioni vigenti;
- ricerca e adozione di tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, nonché della tutela ambientale, nel rispetto dell’equilibrio economico – gestionale dell’Azienda;
- riconoscimento della centralità del cliente: rispetto degli standard enunciati nelle Carte dei Servizi e impegno per l’adozione di tutti i provvedimenti possibili volti a garantire continuità e regolarità del servizio;
- prevenzione e riduzione dell’inquinamento, degli impatti ambientali e dei rischi per la salute e la sicurezza;
- comunicazione e diffusione delle proprie prestazioni verso i fornitori e tutti gli altri stakeholders economico-sociali, coinvolgendoli, in qualità di collaboratori del processo di sviluppo, nella condivisione degli obiettivi aziendali.

Tutto il personale è chiamato a collaborare per il perseguimento dei fini indicati, consapevole che l’impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

Il R.T.I. si impegna a riesaminare periodicamente questa Politica per mantenerla conforme con le scelte strategiche dell’Azienda e darne massima diffusione sia all’interno che all’esterno dell’Organizzazione.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dal R.T.I. si basa sui principi di eguaglianza degli utenti senza discriminazione alcuna.

Il R.T.I. si impegna a prestare particolare attenzione e ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale, nei confronti di soggetti diversamente abili, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

2.1 Continuità

Il R.T.I. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. Nel caso in cui ciò non avvenisse, il R.T.I. si impegna a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

In caso di sciopero il R.T.I. si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione sullo svolgimento del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati dagli orari (dalle ore 6.00 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 15.00) e nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

2.2 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal R.T.I., sia per favorire la collaborazione fra l'azienda e l'utente.

Il R.T.I. acquisirà periodicamente la valutazione degli Utenti circa la qualità del servizio reso.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

2.3 Efficacia e efficienza

Il R.T.I. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Il R.T.I. si impegna ad attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/procedurali necessarie per facilitare i rapporti con l'Utenza.

2.4 Cortesia

Il R.T.I. gestisce i propri clienti con rispetto e cortesia. Per questo i dipendenti vengono formati a rispondere con gentilezza guidandoli nella conoscenza dei loro diritti e degli obblighi legati a un corretto conferimento dei rifiuti.

2.5 Accessibilità delle informazioni

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del gestore (diritto che è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07.08.1990 n. 241 e s.m.).

Le informazioni all'utenza sono assicurate attraverso avvisi, affissioni, linee di comunicazione telefonica, rapporti con i mass media, portale internet ecc.

2.6 Contenimento dei tempi di attesa

Il R.T.I. si impegna a rivedere sistematicamente le proprie procedure interne per ridurre i tempi di attesa degli utenti, sia in termini di intervento che di risposta a richieste specifiche. In quest'ottica il R.T.I. aggiorna periodicamente le proprie procedure.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

2.7 Pronto intervento

In caso di necessità il R.T.I. si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In particolare, per gli scioperi o altri impedimenti del servizio i tempi massimi di recupero sono indicati in 48 ore feriali successive all'evento.

Il R.T.I. assicura comunque sia l'immediatezza degli interventi nei casi di dispersione di rifiuti sulla carreggiata sia per altre situazioni che, per la loro caratteristica, necessitano di un servizio immediato (così da evitare eventuali danni alla comunità).

3. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I FATTORI DI QUALITÀ

Il Contratto di Servizio disciplina i rapporti tra il Comune di Campofranco e il R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA s.r.l. per l'erogazione dei servizi pubblici di gestione dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ai sensi del Regolamento Comunale.

Sono esclusi dal servizio i rifiuti speciali non assimilati.

All'interno del Contratto di Servizio sono individuate le modalità di svolgimento dei servizi e, in particolare, gli standard qualitativi e quantitativi di erogazione.

Il R.T.I., pertanto, assicura il rispetto dei principi di efficienza, efficacia e economicità stabiliti nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, adempiendo agli obblighi assunti nei confronti del Comune di Villalba con il Contratto di Servizio.

Oltre a questi, con la Carta dei Servizi il R.T.I. assume volontariamente ulteriori impegni con l'utenza che guardano a fattori di qualità l'accessibilità alle informazioni, lo sviluppo di tecnologie a tutela dell'ambiente e l'organizzazione di attività educative e formative in materia ambientale.

Nel Contratto di Servizio vengono definiti gli obblighi che il R.T.I. ha assunto contrattualmente con il Comune di Villalba ed i fattori di qualità associati ai relativi servizi.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

4. I SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

4.1 La raccolta differenziata

È garantito il prelievo dei materiali riutilizzabili o recuperabili, delle materie seconde suscettibili di avvio al riciclo, dei rifiuti urbani pericolosi, (anche per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo).

Il R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA s.r.l. assicura il servizio di raccolta differenziata domiciliare (porta a porta) per le seguenti frazioni:

- organico costituita da: scarti di cucina, avanzi di cibo, frutta, crostacei e molluschi, gusci d'uovo e frutta secca, piccoli ossi, alimenti avariati, fondi di caffè o cialde non plastificate, filtri di thè, tovaglioli, cartoni pizza sporchi, cenere, tappi di sughero, stuzzicadenti e stecchini di legno, residui di fiori, piante, piccoli sfalci e piccole potature;
- carta e cartone costituita da: giornali, riviste, libri, imballaggi di carta e cartone, sacchetti di carta, contenitori tetra pack per alimenti e bevande privi di tappo, fogli, quaderni, depliant, volantini, manifesti, scatole cartoni pizza privi di residui di cibo;
- plastica costituita da: imballaggi in plastica, piatti e bicchieri in plastica privi di residui di cibo, bottiglie in plastica, bottiglie e flaconi per detersivi, sacchetti e contenitori in plastica, pellicole, cassette e retine di frutta e verdura in plastica, tubetti (dentifrici e creme), tappi in plastica, vaschette di polistirolo;
- vetro e metalli costituita da: bottiglie, barattoli, flaconi e vasetti in vetro privi di residui di ogni genere; imballaggi in metallo vuoti e/o privi di residui di cibo, scatolame in metallo per alimenti, lattine per bevande, fogli di alluminio, vaschette in alluminio, tappi in alluminio, tubetti metallici vuoti (maionese, concentrato di pomodoro), bombolette spray (vuote e on contenenti materiali infiammabili);
- secco residuo costituita da: stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti in plastica, cicche di sigaretta, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti tazzine e cocci in ceramica, porcellana, terracotta, cristalli, penne e pennarelli, sacchi aspirapolvere, CD, DVD, scontrini fiscali, carta oleata o plastificata, giocattoli, calze



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

nylon, cosmetici, materiale sintetico, guanti in lattice, cotton fioc, carta vetrata, carta fotografica, bottoni, mascherine;

- rifiuti ingombranti non elettronici, come i mobili (solo con mezzi itineranti e previa prenotazione telefonica del ritiro);
- rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche solo se non sono in sostituzione di un analogo bene nuovo comprato che, per obbligo di legge, deve essere ritirato dal rivenditore (solo con mezzi itineranti e previa prenotazione telefonica del ritiro);

Presso gli esercizi commerciali che vendono oggetti analoghi o presso punti di raccolta segnalati:

- farmaci scaduti (farmacie, uffici sanitari, ambulatori);
- pile e batterie esauste (per esempio negozi di elettronica, supermercati, plessi scolastici, uffici pubblici).

Analogamente l’Azienda si impegna a ritirare il verde di potature, in abbinamento al servizio di raccolta di dei rifiuti ingombranti e RAEE, sempre previa prenotazione telefonica del servizio da effettuarsi al Numero Verde 800 000 429.

Gli standard indicati nella presente Carta sono da intendersi come livelli minimi di prestazione del servizi.

4.2 Contenitori per il conferimento e la raccolta dei rifiuti

I contenitori per il conferimento e la raccolta delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani sono i seguenti:

- bidoncini (o mastelli) in plastica con manico antirandagismo della capacità compresa fra 25 e 40 litri;
- bidoni carrellati della capacità di 240 litri;
- cassonetti della capacità di 1.100 litri;
- compostiere da 300 litri;
- roller;
- contenitori stradali per farmaci scaduti;
- contenitori stradali per pile esauste;



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

- contenitori stradali per la raccolta degli oli esausti vegetali di origine domestica;
- contenitori stradali per la raccolta degli indumenti usati e tessuti di origine domestica;
- cestini gettacarte con annesso posa cenere.

Il R.T.I. effettua la raccolta stradale delle frazioni differenziate, organico e del rifiuto residuo non differenziabile nelle zone esterne ai centri abitati, attraverso la realizzazione di piazzole ecologiche costituite da contenitori (cassonetti da litri 1.100 o bidoni carrellati da 240 litri) contraddistinti da colori diversi e da scritte adesive che indicano la tipologia di rifiuto che può essere collocata all'interno.

Nelle zone a raccolta domiciliare (porta a porta) a tutte le utenze residenti nello stesso condominio, fabbricato o numero civico, con oltre n. 4 – 6 famiglie, potranno essere consegnati in comodato d'uso gratuito contenitori (bidoni carrellati o cassonetti) che saranno dotati di Tag RFID identificativo dell'utenza condominiale. In alternativa si potranno dotare i suddetti condomini di strutture porta secchielli.

A tutte le utenze singole alle quali verrà effettuata una raccolta di tipo domiciliare (porta a porta), verranno consegnati contenitori, di capacità differente a seconda del tipo di rifiuto da conferire, dotati di Tag RFID identificativo dell'utente.

I contenitori domiciliari saranno i seguenti:

- bidoncino (o mastello) in plastica con manico antirandagismo della capacità di 25 litri per il conferimento della frazione organica;
- bidoncino (o mastello) in plastica con manico antirandagismo della capacità di 40 litri da utilizzare a rotazione per il conferimento delle altre frazioni.

4.3 Frequenze di raccolta

Nelle zone a raccolta domiciliare (porta a porta) e di prossimità, la frequenza di raccolta sarà la seguente:

- frazione organica: tre volte a settimana;
- carta e cartone: una volta a settimana;
- plastica: una volta a settimana;
- vetro e metalli: una volta al mese;



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

- secco residuo: una volta a settimana

4.4 Differenze fra servizio reso e servizio programmato

Il R.T.I. si impegna a garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma, per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività, entro:

- le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale;
- i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

4.5 La pulizia delle strade

Il servizio di spazzamento e pulizia delle strade ed aree pubbliche sarà effettuato in tutti i comuni della S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord, nei limiti del monte ore previsto in sede di gara, e prevede le operazioni di spazzamento manuale e meccanico, pulizia di tutte le sedi stradali, veicolari e pedonali, parcheggi ed aree pubbliche e/o aree comunque soggette ad uso pubblico. Durante l'esecuzione del servizio di spazzamento saranno effettuate dal personale le operazioni di svuotamento/pulizia dei cestini stradali e di rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto presente nelle aree spazzate.

4.6 Rimozione di microdiscariche ed abbandoni abusivi

Una squadra costituita da un autista con l'ausilio di un automezzo pianale, sarà impegnata per la raccolta, trasporto dei rifiuti abbandonati ed altre azioni connesse per complessivi n. 4 interventi annui.

I mezzi meccanici a disposizione saranno utilizzati per la cernita e separazione dei rifiuti in base ai CER e ai materiali presenti. La fase di trasporto a recupero o smaltimento avverrà con mezzi idonei ed in possesso di tutte le autorizzazioni previste per il trasporto di rifiuti.

I rifiuti raccolti verranno riversati in cassoni di maggiore capacità e successivamente trasportati agli impianti di destinazione finale.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

Per contrastare il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti nelle aree degradate, si prevede di effettuare un monitoraggio continuo del territorio tramite l'impiego di fototrappole che saranno fornite e installate dal R.T.I. in prossimità di siti caratterizzati da fenomeni di depositi abusivi di rifiuti o comunque in punti richiesti dal RUP/DEC.

4.7 Disinfestazione e derattizzazione

Il R.T.I. propone n. 4 interventi annui di disinfestazione e n. 4 interventi di derattizzazione in tutto il territorio comunale.

Gli interventi di disinfestazione saranno eseguiti tramite atomizzatori montati su camion o altro automezzo idoneo e la soluzione dovrà essere irrorata sul manto stradale adiacente. Il servizio riguarderà le aree dei centri urbani.

Gli interventi di derattizzazione saranno eseguiti mediante l'applicazione di erogatori rigidi di esche derattizzanti, non apribili a terzi, evidenziati con etichette di segnalazione come previsto dal D.Lgs 81/2008.

I prodotti utilizzati sono conformi alla normativa vigente e il loro utilizzo avverrà previa preventiva autorizzazione da parte degli organi competenti. Le specifiche tecniche dei prodotti adoperati sono indicati nelle schede tecniche.

5. COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

Nel campo della comunicazione il R.T.I. persegue i seguenti obiettivi:

- informare la comunità sulle iniziative programmate;
- promuovere attività di educazione civica e ambientale, favorendo l'adozione di comportamenti corretti nel trattamento dei rifiuti;
- tessere rapporti diretti con i cittadini aumentando la qualità e il grado di conoscenza dei servizi;
- individuare progressivamente punti di forza e criticità;
- migliorare l'immagine aziendale verso l'esterno.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

Il R.T.I. attribuisce inoltre grande valore alle segnalazioni, ai reclami e ai suggerimenti, considerandoli indicatori estremamente significativi della percezione da parte dei cittadini dell'effettiva qualità dei servizi.

Rappresentano, quindi, un'opportunità per individuare eventuali aspetti critici, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia degli utenti/clienti insoddisfatti.

Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare segnalazioni, reclami o suggerimenti, nonché ottenere risposte in tempi rapidi, è il Numero Verde (800 000 429), il cui call center è presidiato da operatori/operatrici che possiedono un'ampia conoscenza delle dinamiche aziendali e delle sue problematiche.

Il servizio sarà attivo con operatori telefonici dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 15:30 alle 18:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

L'utente che lascerà i dati identificativi verrà richiamato nel primo giorno utile.

Gli altri canali disponibili sono la posta elettronica (SEA: info@sea-ag.it; TRAINA: caltrai@tin.it), i fax (SEA: 0922 441140; TRAINA: 0922 905169), le lettere tramite posta ordinaria (indirizzo SEA: Zona Industriale, Area ASI, Lotto 97 – 92100 Agrigento; indirizzo TRAINA: Via Bonfiglio n. 20 – 92022 Cammarata (AG)).

6. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale dipendente dell'Impresa è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome e cognome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

7. LA TUTELA DEGLI UTENTI

7.1 Partecipazione e grado di soddisfazione

Per il miglioramento dei propri servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, il R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA s.r.l. prevede di svolgere, tramite il call center aziendale, una periodica campagna di monitoraggio telefonico su un campione di famiglie, così da recepire il grado di soddisfazione delle stesse rispetto ai servizi resi.

7.2 Azioni degli utenti

Il cittadino può denunciare qualsiasi violazione ai principi presentati nella Carta dei Servizi, presentare reclami o istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali (Comune di Villalba o S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord) o direttamente attraverso canali predisposti dal R.T.I. (telefono, fax, posta elettronica).

Nel caso di reclami presentati personalmente dall'utente, sarà cura dell'addetto redigere un verbale da far sottoscrivere al cittadino.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione (l'ufficio preposto può così provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito).

Entro il termine massimo di 10 giorni dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il R.T.I. riferirà al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi a fornire anche i tempi entro i quali provvederà alla risoluzione delle irregolarità riscontrate.

In caso di sciopero, a termini di accordo sindacale vigente, sono assicurati i servizi essenziali di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione previsti dalla Legge 146/90.



Comune di Villalba

Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed altri servizi di igiene pubblica e servizi accessori nei comuni aderenti alla S.R.R. ATO 3 Caltanissetta Provincia Nord. CIG: 7668535346 – CIG derivato: 8617843504
Carta dei Servizi

7.3 Controllo dei servizi

Il Comune di Villalba ha istituito apposite forme di controllo, riservandosi la più ampia facoltà di procedere a controlli e verifiche sul livello di servizio reso alla cittadinanza.

Qualora per responsabilità direttamente attribuibili al R.T.I. non venissero rispettati i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi (espressi dal contratto di servizio), il R.T.I. ne dovrà rispondere al Comune di Villalba rimuovendo l'inadempienza (oltre ad essere soggetta, nel caso del perdurare di quest'ultima, ad eventuali penalità pecuniarie così previste dal Contratto di Servizio).

8. VALIDITA' DELLA CARTA

Il presente documento è adottato dal R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA s.r.l. per i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati.

Annualmente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei, sia all'oggettiva rilevazione di tali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare all'erogazione dei servizi. Conseguentemente la presente Carta dei Servizi sarà soggetta a revisioni triennali per essere adeguata alle evoluzioni e ai cambiamenti sopravvenuti.

**TUTTI I DATI RIPORTATI IN QUESTO DOCUMENTO, DOVE NON ALTRIMENTI
INDICATO, SONO AGGIORNATI AL 19.10.2021**

Carta dei Servizi Comune di Villalba

Via Vittorio Veneto n. 97 – 93010 Villalba (CL)

R.T.I. SEA S.r.l. – TRAINA s.r.l.

Numero verde: 800 000 429

e-mail: caltrai@tin.it