



CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



Premessa

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 numeri di telefono, 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.

INDICE

INDICE	3
1. PROFILO AZIENDALE DI ECO CISI SpA	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
♦ Eguaglianza	6
♦ Imparzialità	6
♦ Continuità	6
♦ Partecipazione	7
♦ Efficienza ed efficacia	7
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
4. STANDARD GENERALI	9
• Accessibilità alle informazioni	9
• Tempi di risposta alle richieste dell'utente	10
• Informazioni e comunicazioni all'utente	11
• Comportamento del personale	12
5. STANDARD SPECIFICI	13
• Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	13
• Spazzamento stradale	14
• Raccolte differenziate	14
• Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	16
6. LA TUTELA	18
• Ufficio interno di controllo	18
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	18
8. PENALITA'	
9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA	



1. PROFILO AZIENDALE DI ECO CISI SpA

La **ECO CISI SpA** – Gestione Servizi Nettezza Urbana – è una Società per Azioni a capitale pubblico fondata nel 2000 costituita da Comuni per l'espletamento di tutti i servizi di Igiene Ambientale. La società ha come scopo l'indirizzo generale, la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, la sensibilità ambientale, tipiche del settore pubblico, con la managerialità, lo spirito d'iniziativa, la ricerca del risultato economico attraverso la gestione ottimale dell'azienda.

ECO CISI svolge i seguenti servizi ambientali:

- ✓ organizzazione e gestione dell'attività di spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e servizi connessi;
- ✓ raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali assimilabili, inerti, tossico-nocivi;
- ✓ organizzazione e gestione del servizio di raccolte differenziate;
- ✓ progettazione, realizzazione e gestione degli impianti per la selezione ed il trattamento dei rifiuti con particolare riguardo al compostaggio di qualità ed al recupero energetico;
- ✓ ricerca, sviluppo e sperimentazione di nuove tecnologie ambientali.

La sede legale e gli uffici di ECO CISI SpA sono ubicati nel Comune di Nogara (VR) in località Z.A.I., Via A. Labriola,1. La struttura gestionale dell'Azienda è articolata in tre settori principali: area amministrazione, area tecnica e area servizi operativi esterni. Questi settori sono coordinati da una Direzione Aziendale. L'organico aziendale conta circa 40 dipendenti. Il



fatturato della Società ammonta a circa € 5.000.000 riferito all'anno 2006.

La ECO CISI è iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese Esercenti Servizi di Smaltimento Rifiuti, ai sensi del D.M. 28/04/1998 n° 406, per le categorie 1.C.

Nel corso della sua esperienza, ECO CISI si è costantemente impegnata per il miglioramento dei servizi, ottenendo risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei clienti, sia sotto il profilo economico. ECO CISI ha quindi introdotto metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, la conservazione dell'energia e delle risorse naturali, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro ed elle aree limitrofe agli insediamenti.



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

◆ Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di ECO CISI 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.

◆ Imparzialità

ECO CISI ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

◆ Continuità

Costituisce impegno prioritario di ECO CISI 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 L'Azienda 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, ECO CISI garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.



◆ **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere a ECO CISI 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.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, ECO CISI garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

◆ **Efficienza ed efficacia**

ECO CISI 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.

◆ **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti ECO CISI 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. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, ECO CISI 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.**



4. STANDARD GENERALI

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

- **Accessibilità alle informazioni**

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

- **"Filo diretto ECO CISI"** al numero **800 98 37 37** operativo dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
 - 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.
- **Servizio di segreteria telefonica** attivo negli orari non coperti dal Filo Diretto, il quale 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 10 giorni.
- **Fax** al numero **0442 513563**.



- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo filodiretto@ECO CISI.it.
- **Centralino telefonico aziendale** operativo tutti i giorni, escluso sabato e festivi, dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14.00 alle 17.30 al numero **800983737**.
- **sito internet**.

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Via A. Labriola,1 , dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00, oppure inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

ECO CISI SpA – Via Labriola, 1 – 37054 Nogara (VR)

- **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.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal 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 da ECO CISI, il termine di 30 giorni 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.

• **Informazioni e comunicazioni all'utente**

ECO CISI assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. 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;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

ECO CISI 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.



- **Comportamento del personale**

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

ECO CISI 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.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.



5. STANDARD SPECIFICI

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 da ECO CISI.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto industriale approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, stazioni ecologiche) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

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

• **Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati**

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

Il territorio comunale è suddiviso in 3 zone:

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Le fasce orarie durante le quali i cassonetti vengono svuotati sono le seguenti:



- Antimeridiano dalle 4,00 alle 12,30
- Pomeridiano dalle 12,30alle 20,30

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni dei contenitori e/o dei cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

- **Spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente e comprende il servizio di pulizia delle caditoie se attivato o incluso nei piani finanziari dei singoli Comuni. ECO CISI attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle ore 4,00 alle ore 12,30.

- **Raccolte differenziate**

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.



I **materiali recuperabili** per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- a) carta e cartone;
- b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- c) frazione organica umida (FOU);
- d) potature e sfalci;
- e) ingombranti;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei **rifiuti urbani pericolosi**:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste;
- d) siringhe usate.

Nei territori comunali sono inoltre presenti Punti Ecologici attrezzati per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto RUP.

Vi sono Comuni dotati di Isola Ecologica con orari di apertura al pubblico, l'Isola Ecologica è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

- rifiuti provenienti dalle abitazioni e annessi;
- beni durevoli di uso domestico.

Possono essere conferite presso le Isole Ecologiche le seguenti tipologie di rifiuto:

- a) rifiuti ferrosi;
- b) ingombranti non metallici;



- c) carta e cartone;
- d) bottiglie in plastica e vetro, scatolette e lattine;
- e) tessuti, calzature e prodotti per l'abbigliamento;
- f) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- g) prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo "T e/o F";
- h) pile e batterie esauste;
- i) oli minerali, grassi, lubrificanti in genere e loro contenitori;
- j) oli, grassi vegetali e animali residui della cottura di alimenti;
- k) verde di patatura.

Nella tabella seguente è indicata l'ubicazione delle Isole Ecologiche e i relativi orari di apertura al pubblico.

Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle Isole Ecologiche saranno sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le Stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura. In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

• **Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio**

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, suppellettili, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di



raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero del Filo Diretto **800983737 almeno 72 ore prima del giorno di raccolta**. L'utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada la sera prima del giorno fissato per il ritiro e con le modalità indicate dal Servizio.

Qualora, per motivi di forza maggiore, ECO CISI non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

5.5 Altri servizi

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

- pulizia dei mercati settimanali;
- raccolta carogne animali;
- lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- pulizia e manutenzione delle fontane pubbliche, storiche e monumentali;
- disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali;
- pulizia e disinfezione degli orinatoi e delle fontanelle pubbliche;
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.



6. LA TUTELA

• Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra ECO CISI ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto dal Presidente di ECO CISI (o suo delegato) che lo presiede, dal Direttore Generale di ECO CISI (o suo delegato), da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente nell'area Servita e dal rappresentante del Comune incaricato all'esercizio del controllo analogo.

7. 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 ECO CISI, 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 ECO CISI si impegna a dare ampia e completa informazione ai Comuni serviti, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti

8. PENALITA'

La ECO CISI riconosce ai Comuni affidatari del servizio 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 provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal contratto di servizio.

9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini serviti presso gli uffici della ECO CISI ubicati A. Labriola, 1 - 37054 Nogara (VR), presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso le stazioni ecologiche e sul sito internet dell'Azienda.

La ECO CISI garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.



Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni di ECO CISI contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nei territori dei Comuni affidatari del servizio.

