



Sede legale: via Sant'Anna 25

90013 – Castelbuono (PA)

P.I. 06530980827

Sito internet www.castelbuonoambientesrl.it

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INDICE

1. PREMESSA	pag. 3
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	pag. 4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 5
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 9
4.1. STANDARD GENERALI	pag. 10
4.1.1. Accessibilità alle informazioni	pag. 10
4.1.2. Recapiti servizi di informazione	pag. 11
4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	pag. 11
4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	pag. 12
4.1.5. Comportamento del personale	pag. 13
4.2. STANDARD SPECIFICI	pag. 13
4.2.1. Spazzamento stradale	pag. 14
4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani non differenziati	pag. 14
4.2.3. Raccolta dei rifiuti differenziati	pag. 14
4.2.4. Altri servizi	pag. 16
4.2.5. Gestione delle Tariffe	pag. 17
5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO	pag. 17
5.1. Organismo di conciliazione	pag. 17
5.2. Procedura di reclamo	pag. 17
5.3. Controllo qualità	pag. 18
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 18
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	pag. 19
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 19

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “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 dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 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. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative,

riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

La Castelbuono Ambiente s.r.l. è stata costituita l'8 luglio 2016 per essere la società in house del Comune di Castelbuono al fine di applicare l'approvato Piano ARO nell'ambito territoriale di riferimento. L'Atto Costitutivo (repertorio 19964, raccolta 10369) e lo Statuto della Società a Responsabilità Limitata venivano registrati in data 25 luglio 2016 a Termini Imerese.

Con Ordinanza Sindacale n° 7 del 26-01-2017, il Sindaco del Comune di Castelbuono ordinava alla società di espletare il servizio di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti nel territorio comunale a decorrere dal primo febbraio 2017 e fino al 31-05-2017, in sostituzione della società Ecologia e Ambiente s.p.a. in liquidazione.

Inoltre venivano concordati:

- Il distacco di n° 8 dipendenti dalla società Ecologie e Ambiente s.p.a. in liquidazione, in favore della società Castelbuono Ambiente s.r.l.;
- La continuità nei rapporti contrattuali con le Cooperative Sociali già operanti a Castelbuono (Ecopolis, Il Girasole, Madonita);
- La continuità contrattuale con la Onlus A.Ma.L.Te.A.;
- La continuità nei rapporti contrattuali con le ditte che offrivano il noleggio a freddo dei mezzi necessari alla raccolta dei rifiuti;
- Il comodato d'uso gratuito delle asine da impiegare nella raccolta.

In data 31-05-2017, con la cessazione del regime di ordinanza, veniva sottoscritto il Contratto di Servizio, e si dava inizio al regime ordinario. Intanto la Castelbuono Ambiente s.r.l. otteneva l'iscrizione all'Albo dei Gestori Ambientali n° PA12694 avendo in dotazione il necessario mezzo in conto proprio per la gestione del servizio.

Contemporaneamente all'avvio della gestione ordinaria si aveva l'assunzione dei dipendenti, già in precedenza in distacco, con cessazione del rapporto di lavoro in capo ad Ecologia e Ambiente s.p.a. in liquidazione, passaggio alla S.R.R. Palermo Est e infine trasferimento alla Castelbuono Ambiente s.r.l., giusto quanto stabilito dalla legge regionale 9/2010.

Dallo 01 giugno 2017 la Castelbuono Ambiente s.r.l. ha avuto in dotazione i seguenti operatori:

- N° 1 impiegato amministrativo livello 6A;
- N° 2 autisti livello 3A;
- N° 5 addetti alla raccolta livello 2A.

La sede legale della società è:

Via Sant'Anna n° 25
90013 Castelbuono (PA)
tel. 0921671013, Fax 0921671032

L'ubicazione della sede operativa (C.C.R.) è:

Contrada Piano Marchese s.n.c.
90013 Castelbuono (PA)

La Società è a totale partecipazione pubblica, il Socio Unico è il Comune di Castelbuono.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

- **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; 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**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a 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 il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

• **Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome e cognome.

• **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività al fine di poter monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati

al soggetto gestore. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva pubblicazione sul proprio sito.

- **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative 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 il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi quotidianamente usati nonché il costante controllo degli stessi, sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

- **Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni

concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

- **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Castelbuono. Nel contesto degli obiettivi concordati con il Comune, il soggetto gestore 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.

4.1. 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 del soggetto gestore.

4.1.1. Accessibilità alle informazioni

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

a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:

- Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;

- Richiedere l'erogazione del servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- b) Servizio Fax allo 0921671032 che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo;
- c) Servizio di posta elettronica maulang71@gmail.com, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
- d) Sito internet del soggetto gestore www.castelbuonoambientesrl.it, contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- al numero fisso 0921671013, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00, e il mercoledì anche dalle 15.00 alle 18.00;
- al numero di cellulare 3334916024.

4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra. Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti. Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 2 giorni se non è necessario un sopralluogo, 4 giorni se è necessario un sopralluogo,

decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. 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 degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza

4.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini- 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. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

4.2. 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 dal soggetto gestore. In particolare sul sito vengono descritte:

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

4.2.1. Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata manualmente. Il soggetto gestore 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 e di rumori molesti. Nel territorio comunale di Castelbuono il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio.

4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani non differenziati

La raccolta dei rifiuti urbani non differenziati viene effettuata nelle utenze domestiche con frequenze settimanale e, nelle attività commerciali presenti nel territorio urbano, con frequenza giornaliera; secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani non differenziati è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio.

4.2.3. Raccolta dei rifiuti differenziati

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 porta a porta sono:

- Carta e Cartone;
- Imballaggi in Plastica;
- Vetro e Alluminio;
- Rifiuti Biodegradabili di Cucine e Mense (Frazione Organica Umida);
- Indumenti usati;
- Oli vegetali esausti
- Rifiuti Ingombranti (tramite prenotazione telefonica).

Il conferimento avviene attraverso l'utilizzo di contenitori (mastelli) idonei per le varie frazioni, al fine di proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali impedendo esalazioni moleste. Il ritardato svuotamento di uno o più mastelli, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 12 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

Nel territorio comunale di Castelbuono, in contrada Piano Marchese, è inoltre presente un Centro Comunale di Raccolta (C.C.R.) autorizzato per la raccolta differenziata di numerose frazioni merceologiche di rifiuti. Il C.C.R. è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani:

- carta e cartone;
- imballaggi in carta e cartone;
- imballaggi in plastica;
- rifiuti ingombranti;
- legno;
- plastica;
- vetro;
- farmaci scaduti;

- pile e batterie esauste;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E);
- toner esauriti;
- abbigliamento;
- olii vegetali.

Presso il Centro di Raccolta l'Utente trova esposti i cartelloni indicanti i giorni e gli orari di apertura. Ulteriori eventuali giorni di chiusura sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso i cancelli almeno 2 giorni prima della chiusura.

4.2.4. Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

- Rimozione dei rifiuti abbandonati nel territorio comunale;
- Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio
- Pulizia dell'area in cui si svolge il mercato settimanale;
- Pulizia dei cestini getta-carta e dei contenitori raccogli cicche;
- Pulizia zone adiacenti monumenti e chiese;
- Pulizia aree urbane dopo lo svolgimento di grandi eventi;
- Spazzamento Festivo.

4.2.5. Gestione delle tariffe

LA SOCIETÀ NON SI OCCUPA DELLA QUANTIFICAZIONE DELLA T.A.R.I.

Eventuali informazioni potranno essere richieste presso gli uffici competenti del Comune di Castelbuono ubicati in via Sant'Anna n° 25, aperti al pubblico nei giorni di MARTEDI' E GIOVEDI' dalle 9.30 alle 13.00 e il MERCOLEDI' dalle 15.30 alle 18.00.

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'autorità di Controllo Analogico (responsabile il capo ufficio tecnico del comune di Castelbuono), che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni.

5.2. Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.3. della presente Carta dei Servizi.

5.3. Controllo qualità

Il soggetto gestore riconosce al Socio Unico sig. Sindaco del Comune di Castelbuono, il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti e alla qualità degli stessi. Lo stesso dicasi relativamente alla manutenzione degli automezzi e alla corretta tenuta delle attrezzature e degli impianti affidati.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso può essere rilevato attraverso apposite indagini periodiche mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

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

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet del Comune di Castelbuono. Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio. La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio comunale di Castelbuono.