

UTILYA srl

Carta dei Servizi

AMBIENTALI

CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Premessa

Parte Prima - I principi Fondamentali

Parte Seconda - Caratteristiche del Servizio

Parte Terza - La Tutela

Premessa

La carta dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati e di spazzamento delle pubbliche vie fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi.

Assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di Utilya Srl.

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabile.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

PARTE PRIMA

I Principi Fondamentali

1. Eguaglianza

- L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da Utilya Srl si basa sui principi di eguaglianza degli utenti e le regole che determinano il rapporto tra contraente e gestore sono uguali per tutti.

E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico - funzionali e nel rispetto del regolamento approvato dai Comuni soci, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.

- Utilya Srl si impegna a prestare particolare attenzione sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e a cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2. Imparzialità

Utilya Srl si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3. Continuità

Utilya Srl fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore e a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti all'uso utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Comunque Utilya Srl si impegna, qualora ciò si dovesse verificare a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

4. 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 da Utilya Srl, sia per favorire la collaborazione fra l'azienda e l'utente.

Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del gestore che lo riguardano.

Il diritto di accesso alle informazioni è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 07.08.1990 n. 241.

Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi mediante i canali istituzionali (Comuni) o direttamente mediante appositi canali predisposti da Utilya Srl.

Utilya Srl darà rapido riscontro circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione dei cittadini circa la qualità del servizio reso.

5. Efficienza ed efficacia.

- Utilya Srl si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
- Utilya Srl si impegna a ricercare ad attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/procedurali per facilitare i rapporti con i cittadini.
- Per l'attuazione dei sopraelencati principi dovranno essere utilizzati idonei strumenti che nel seguito si esemplificheranno.

PARTE SECONDA

Caratteristiche del Servizio

1. Strumenti

- Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che Utilya Srl abbiano parametri oggettivi di riferimento, l'azienda adotta standard di qualità e di quantità per la prestazione dei servizi gestiti.
- Tali standard, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'Utente medesimo.
- Tali standard rimangono fermi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.
- Gli standard individuati comprendono standard generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Utilya Srl) e specifici (riferibili a prestazioni specifiche rese all'Utente) e sono di seguito riportati.

2. Standard di sicurezza e qualità.

- Rete telefonica aziendale attiva su tutto il territorio gestito, in grado di consentire comunicazioni tra la sede centrale e gli operatori sul territorio o direttamente tra gli operatori stessi.

3. Standard per i rapporti con gli Utenti.

Possibilità per il Cittadino di inoltrare richiesta per nuove installazioni, modifiche della disposizione delle attrezzature esistenti, informazioni, segnalazioni di disservizi nelle tre modalità:

- Sportello diretto
- Sportello telefonico

- Corrispondenza

Sportelli diretti

Ai cittadini utenti viene garantita la possibilità di utilizzare sportelli presso le sedi di Utilya Srl . Gli orari di apertura sono affissi fuori dalle sedi e sono comunque tali da accogliere le necessità della cittadinanza e di categorie professionali nonché da rispettare le prescrizioni legislative.

Sportelli telefonici.

Linea Telefonica dedicata presso la sede (numero verde).

Il personale preposto al contatto telefonico con l'utente è tenuto ad indicare in forma diretta o codificata, le proprie generalità.

Corrispondenza: vedere successivo art. 4.7.

4. Standard Specifici

Per tutti i servizi indicati di seguito Utilya Srl individua come fattori determinanti della quantità dei servizi stessi:

- a) Continuità e regolarità
- b) Comportamento del personale
- c) Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dell'utente.

4.1 Raccolta Rifiuti Urbani con modalità secco umido

Viene garantito il prelievo dei rifiuti secco ed umido con modalità porta a porta con la frequenza minima seguente: secco almeno settimanale ed umido almeno bisettimanale.

4.2 Raccolta Rifiuti Ingombranti

Viene garantito il prelievo dei rifiuti ingombranti, previa prenotazione, anche telefonica, nel termine massimo di 30 giorni dalla richiesta.

In alternativa gli Utenti possono conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti presso gli ecocentri comunali.

4.3 Raccolte Differenziate

Viene garantito il prelievo dei materiali riutilizzabili o recuperabili (carta, cartone, vetro, alluminio, plastica) suscettibili di riciclo. Le diverse tipologie di materiali saranno raccolte con la seguente frequenza minima:

- raccolte porta a porta almeno settimanale;
- raccolte stradali almeno mensile;
- raccolte presso ecocentro almeno settimanale.

salvo necessità di modifica dei predetti termini per fatti contingenti.

4.4 Rifiuti Urbani Pericolosi

Viene garantita l'installazione di contenitori per i medicinali scaduti presso tutte le farmacie ed il prelievo con frequenza mensile e, nei casi particolari, su richiesta dei cittadini.

Viene garantita l'installazione di contenitori per le pile esauste presso tutti i rivenditori e supermercati ed il prelievo con frequenza mensile e, in casi particolari, su richiesta dei cittadini.

Per lo stoccaggio provvisorio delle materie prime, secondarie e per alcune tipologie di rifiuti urbani Utilya Srl garantisce ai cittadini l'utilizzo di piattaforme ed isole ecologiche. Per tutto ciò che non è, nel particolare, indicato il cittadino potrà riferirsi alle modalità stabilite dal regolamento e dalle leggi vigenti.

4.5 Spazzamento stradale

Utilya Srl provvede alla pulizia delle strade e di aree pubbliche o soggette ad uso pubblico, pavimentate, aree demaniali destinate a fiere, mercati e manifestazioni pubbliche in generale, sia mediante spazzamento manuale sia con l'impiego di macchine operatrici.

a. Lo spazzamento meccanizzato verrà effettuato periodicamente secondo programmi prestabiliti con le amministrazioni comunali;

b. Lo spazzamento manuale interesserà soprattutto i Centri Storici, con interventi sistematici a completamento del servizio meccanizzato e interventi mirati, anche nella periferia, a seconda dell'andamento stagionale.

4.6 Gestione Ecocentri

Utilya Srl provvede alla gestione degli Ecocentri secondo gli orari di apertura stabiliti con le Amministrazioni comunali. Gli Ecocentri sono regolarmente autorizzati e copia dell'autorizzazione è visibile presso Utilya Srl.

4.7 Standard per risposte e richieste e reclami

Corrispondenza con i cittadini:

- Tempo massimo di risposta = 20 giorni dal ricevimento per risposte di media complessità (Informazioni, reclami, variazioni ecc.) senza sopralluogo;
- Tempo massimo di risposta = 30 giorni dal ricevimento nei casi più complessi che richiedono sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando scadenze, definisca i termini del problema;
- Tutta la corrispondenza con i cittadini riporta l'indicazione del referente aziendale e il relativo numero telefonico interno.

5. Semplificazione delle procedure

- Utilya Srl assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure.
- Utilya Srl si impegna ad acquistare alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti o ad accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

6. Informazione

Utilya Srl assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- Rende noto all'utente tramite appositi opuscoli le condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione dei servizi;
- Informa sulle procedure per eventuali reclami;
- Informa tempestivamente i cittadini circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, i cittadini interessati vengono avvisati con 24 ore di anticipo, tramite stampa e/o radio e/o manifesti (avvisi, locandine, ecc.).
- Cura la pubblicazione di testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e regolano i rapporti con gli utenti. Le modificazioni che si rendono successivamente necessarie, sono inserite nei testi esistenti e sono adeguatamente divulgate;
- Predisporre appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche di cui verificano periodicamente il buon funzionamento;
- In ogni caso, devono essere assicurate e periodicamente verificate, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
- I cittadini hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e di accedere ai registri e agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- I cittadini sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

7. Rapporto con i cittadini

Ogni dipendente di Utilya Srl, o dipendente delle ditte appaltatrici selezionate tramite gara pubblica, è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia

cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio di diritti e nell'adempimento delle pratiche.

E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome, reparto di appartenenza. A tal proposito chiunque ha rapporti telefonici ha l'obbligo di declinare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel proseguo dell'esplicazione della propria pratica.

8. Dovere di valutazione

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, Utilya Srl svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

9. Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente carta dei servizi, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità di Utilya Srl che di fatto impediscono o condizionano l'attività dello stesso.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Utilya Srl o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc.
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali Utilya Srl garantisce il massimo impegno) per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi (per esempio l'autorizzazione allo smaltimento di discarica);
- Scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

10. Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del cittadino

- Utilya Srl prevede procedure e tempi di ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della cittadinanza per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi del Comune.
- Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli.

11. Validità della carta

Il presente documento è adottato da Utilya Srl 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 sull'erogazione dei servizi.

Conseguentemente la presente carta sarà soggetta a revisioni annuali per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti.

PARTE TERZA

La Tutela

1. Ufficio interno di controllo

- Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente carta deve essere denunciata a Utilya Srl in forma scritta o verbalmente.
- Nel caso di presentazione verbale sarà cura dell'addetto redigere verbale del reclamo da far sottoscrivere al cittadino.
- Al momento della presentazione del reclamo il cittadino deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
- Entro i termini dell'art. 4.7 parte seconda dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, Utilya Srl riferirà al cittadino l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali Utilya Srl provvederà alla rimozione 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 ed informazione previsti dalla Legge 146/90.

2. Autorità esterne

Utilya Srl collabora, fornendo l'assistenza e le informazioni richieste, con la Commissione deputata al controllo dei livelli di efficienza ed efficacia del servizio e nominata dai Comuni soci.