



COMUNE DI MISILMERI

Città Metropolitana di Palermo

AREA 5: LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI

Tel. 091/8711327-333 Fax 091/8711329

<http://www.comuniepoint.it/web/misilmeri/>

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Servizio di raccolta e trasporto allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani differenziati e indifferenziati, compresi quelli assimilati, ed altri servizi di igiene pubblica all'interno del territorio comunale.

**CARTA DEI SERVIZI DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Indice

Introduzione

Art.1 Oggetto e ambito di applicazione

Art.2 Presentazione del Gestore

Art.3 Validità della Carta del Servizio

Principi fondamentali

Art.4 Eguaglianza

Art.5 Imparzialità

Art.6 Privacy

Art.7 Continuità

Art.8 Partecipazione e informazione

Art.9 Cortesia

Art.10, Efficacia, efficienza ed economicità

Art.11 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Art.12 Qualità e tutela ambientale

Modalità e standard di qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani e Assimilati

Art.13 Servizio di emergenza, interventi programmati e pronto intervento

Servizio di emergenza

Tempi di preavviso per sospensione programmata

Durata delle sospensioni programmate

Pronto intervento

Art.14 Servizi di raccolta

Raccolta della frazione indifferenziata

Raccolta differenziata

Raccolta della frazione organica putrescibile

Raccolta della frazione verde (sfalci e ramaglie)

Raccolta della frazione cellulosa (carta e cartone)

Raccolta della frazione vetro / vetro e metalli

Raccolta della plastica

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi

Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Raccolta presso il centro di raccolta

Livelli minimi di servizio

Materiali da riciclo e materiali da recupero

Art.15 Igiene del servizio

Art.16 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Art.17 Richiesta di posizionamento o spostamento di contenitori

Art.18 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Art.19 Interventi su chiamata

Art.20 Crisi impiantistica

Art.21 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Art.22 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Gestione del rapporto contrattuale

Art.23 Sistema di fatturazione

Tutela e rapporti con l'utenza

Art.24 Informazione agli Utenti

Art.25 Accessibilità al pubblico

Art.26 Valutazione della qualità del servizio

Art.27 Procedure di reclamo

Art.28 Risposta a richieste e reclami

INTRODUZIONE

ART. 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio è elaborata ai sensi della normativa vigente.

I principali riferimenti normativi sono quelli dettati dalle seguenti norme:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (c.d. direttiva Ciampi).

La direttiva Ciampi, ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Il rispetto di detti principi deve essere assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza.

- D.P.C.M. del 19/05/1995, recante gli schemi generali ai quali fare riferimento nella redazione delle "Carte di Servizi Pubblici".

- L. 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008) art. 2 comma 461.

La finanziaria 2008 ha stabilito che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.

La presente Carta del Servizio individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato dall'A.T.O. PA4-Co.In.R.E.S.. Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio tra il Gestore e i Comuni. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di servizio. La Carta verrà resa disponibile a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta. La stessa sarà altresì disponibile sul sito internet del Gestore. Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa, oltre ai principali standard del servizio, sono riportate le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

I parametri ivi previsti, resi noti al pubblico, diventano quindi un preciso obbligo non soltanto verso l'Ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio. Oltre ai predetti riferimenti normativi, la Carta dei Servizi predisposta dal Comune di Misilmeri trova le sue radici anche nel SGQ ISO 9001:2008 adottato, che rappresenta la conferma

dell'intenzione di fornire servizi nel senso del miglioramento continuo degli stessi, così come espresso nella Politica per la Qualità.

ART. 2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il servizio della raccolta e del trasporto rifiuti è gestito dal Comune con noleggio di mezzi a freddo utiizzando personale dell'A.T.O. PA4-Co.In.R.E.S..

La società d'ambito in forma consortile denominata Co.In.R.E.S. (Consorzio Intercomunale Rifiuti, Energia, Servizi) è stata costituita ai sensi degli artt. 23 e 25 della Legge 08/06/1990, n. 142.

La sede legale del Co.In.R.E.S. è a Bolognetta (PA) in Piazza Caduti in guerra, 7 e la sua durata è fino al 31/12/2050.

Dal 06/10/2005 Co.In.R.E.S. è iscritto alla sezione ordinaria del Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Palermo con il numero REA 255570 ed ha per scopo statutario quello di assicurare la gestione unitaria ed integrata dei rifiuti solidi urbani secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Sono soci proprietari del Co.In.R.E.S. i comuni di Alia, Altavilla Milicia, Bagheria, Baucina, Bolognetta, Campo Felice di Fitalia, Casteldaccia, Castronovo di Sicilia, Cefalà Diana, Ciminna, Ficarazzi, Godrano, Lercara Friddi, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Roccapalumba, Santa Flavia, Ventimiglia di Sicilia, Vicari, Villabate, Villafrate e la Provincia Regionale di Palermo.

Dal 05/11/2011 il Co.In.R.E.S. è in stato di liquidazione volontaria al fine di ottemperare alle disposizioni normative di cui alla Legge Regionale 8 aprile 2010, n. 9.

Al 30 settembre 2013 l'A.T.O. PA4 ha cessato le sue funzioni gestionali, mantenendo inalterata l'attività liquidatoria.

Con Decreto n. 1187 del 22/08/2016 dell'Assessore dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità è stato nominato Commissario Liquidatore dell'ATO PA4 Co.In.R.E.S. in liquidazione, l'Ing. Marcello Loria, con i compiti derivati dalla Legge Regionale 8 aprile 2010, n. 9 e ss.mm.ii., nonché delle vigenti Ordinanze ex art. 191 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, del Presidente della Regione Siciliana.

Con D.P.R.S. n. 526 del 09/03/2017 è stato nominato Commissario Straordinario della S.R.R. "Palermo Area Metropolitana" il Dott. Natale Tubiolo.

Il Commissario Straordinario svolge i compiti e le funzioni specificate nell'Ordinanza del Presidente della Regione Siciliana n. 2/RIF del 02 febbraio 2017 oltre a garantire la continuità del servizio in nome e per conto, tra gli altri, dei Comuni ricadenti nel territorio identificato dall'ATO PA4.

ART. 3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta è soggetta a revisione biennale. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle Autorità Competenti.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di dette eventuali revisioni a mezzo sito web.

Rimane in ogni caso valida fino a nuova emissione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 4 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

La Carta sarà redatta e resa disponibile agli utenti in almeno due lingue: italiano e inglese (o alternativamente nella lingua della comunità straniera numericamente più numerosa sul territorio gestito).

ART. 5 IMPARZIALITÀ

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

ART. 6 PRIVACY

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

ART. 7 CONTINUITÀ

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dall'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. stessa. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

ART. 8 PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dall'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli interventi di miglioramento del servizio, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. deve tener conto delle osservazioni gli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi.

ART. 9 CORTESIA

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono

tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

ART. 10, EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti.

È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

ART. 11 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

ART. 12 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S., soggetto certificato ISO 9001:2008, garantisce l'attuazione e il mantenimento di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. è inoltre volta alla realizzazione di un sistema di gestione che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna al mantenimento del proprio Sistema di Gestione della Qualità e al miglioramento e alla riduzione delle ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

MODALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

ART. 13 SERVIZIO DI EMERGENZA, INTERVENTI PROGRAMMATI E PRONTO INTERVENTO

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 48 ore e tali da compromettere l'ambiente, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

Tempi di preavviso per sospensione programmata

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 24 ore, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa. In questi casi, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. darà comunicazione di preavviso sospensione del servizio agli Utenti a mezzo di comunicazione sul sito web comunale, affiggendo avvisi sui contenitori dei rifiuti, volantinaggio nei condomini interessati.

Durata delle sospensioni programmate

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. rende noto che i tempi di durata massima delle interruzioni programmate del servizio in ogni caso non saranno superiori a 1 giorno, fatti i salvi i casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso.

Pronto intervento

Nel caso in cui il contratto di servizio preveda l'attivazione di un servizio di pronto intervento tale servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità: il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione.

I tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento sarà di 3 ore.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto sarà di 5 ore.

Infine, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta ed in funzione della frequenza del servizio.

ART. 14 SERVIZI DI RACCOLTA

I servizi di raccolta sono disciplinati dal contratto di servizio e in linea generale dovranno pertanto conformarsi agli standard ivi previsti.

Raccolta della frazione indifferenziata

La raccolta del rifiuto secco non riciclabile avviene mediante servizio porta a porta (domiciliare).

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel C.S.A. e nella relazione del Piano d'intervento rifiuti.

Raccolta differenziata

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura il servizio di raccolta per frazione merceologica, organizzando le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006 e ss.mm.ii.).

Raccolta della frazione organica biodegradabile

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta o conferimento al centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel C.S.A. e nella relazione del Piano d'intervento rifiuti.

Raccolta della frazione verde (sfalci e ramaglie)

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio volontario cittadino presso il centro comunale di raccolta domiciliare per tutte le utenze, mediante contenitori scarrabili ubicati nel c.c.r..

Raccolta della frazione cellulosa (carta e cartone)

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante lo svuotamento dei contenitori familiari o conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel C.S.A. e nella relazione del Piano d'intervento rifiuti.

Raccolta della frazione vetro e metalli

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro/metalli mediante un servizio di raccolta porta a porta o mediante conferimento in centro di raccolta.

Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate C.S.A. e nella relazione del Piano d'intervento rifiuti.

Raccolta della plastica

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati nel centro di raccolta o altro. Le modalità di raccolta per le diverse zone servite sono specificate nel C.S.A. e nella relazione del Piano d'intervento rifiuti.

Raccolta dei rifiuti ingombranti/legno/plastica dura

Il servizio può venire svolto con conferimento volontario cittadino presso il c.c.r. di C.da Segretaria di beni durevoli quali mobilia, suppellettili, ecc.,; la richiesta di conferimento volontaria va prenotata dal cittadino chiamando l'Ufficio Comunale 091/8711333.

Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura un servizio di conferimento presso il centro di raccolta di Via Longo s.n.c., per la tipologia dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Il conferimento dei RAEE è di tipo volontario; il cittadino può prenotare il conferimento chiamando allo 091/8711333.

Raccolta presso il centro di raccolta

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. garantisce la possibilità di conferimento diretto al centro di raccolta delle diverse frazioni merceologiche da parte degli Utenti.

L'ubicazione del centro di raccolta, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura sono riportati nell'Allegato 1 -

Centri di raccolta" al presente documento.

Livelli minimi di servizio

L'Allegato 2 - Livelli minimi di servizio" al presente documento riporta i livelli minimi di qualità del servizio garantiti agli Utenti e i relativi indicatori e standard organizzativi.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna ad assicurare sempre alle Utenze i livelli minimi.

Eventuali deroghe sono ammesse solo in casi particolari, come specificato nel suddetto Allegato; in tali casi l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. dovrà comunicare tempestivamente agli utente i servizi comunque garantiti e le modalità di espletamento degli stessi.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna comunque in ogni caso a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

Il Comune comunica periodicamente, anche tramite la pubblicazione sul proprio sito, i valori di quantità qualità raggiunti nella raccolta differenziata.

ART. 15 IGIENE DEL SERVIZIO

L'igienicità del servizio di raccolta è assicurata con il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti maleodoranti su richiesta inoltrata dagli Utenti con il modulo allegato 3, previa verifica, entro 3 giorni dalla segnalazione.

Il mancato rispetto del programma è giustificato solo da condizioni e fattori estranei e indipendenti dall'organizzazione aziendale della TRAINA SRL, quali: traffico veicolare; veicoli in sosta non autorizzata; altri ostacoli dovuti al traffico; cantieri stradali; condizioni climatiche avverse; sospensione del servizio per motivi sindacali.

ART. 16 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza del servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la verifica tecnica della funzionalità entro 2 giorni dalla eventuale segnalazione e il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 3 giorni dalla verifica di malfunzionamento.

Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare.

ART. 17 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DI CONTENITORI

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica, previo consenso del Comune, l'esito all'Utente entro 5 giorni.

ART. 18 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo il programma/calendario previsto nel contratto di servizio e/o nel Piano d'intervento entro il giorno successivo.

In caso di servizio con prestazione programmate periodicamente l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. deve comunque garantire che venga effettuato con la frequenza programmata.

In caso di mancata raccolta, nei confronti di alcune utenze, il servizio di raccolta porta a porta si considera eseguito comunque se lo stesso viene "recuperato" entro 24 ore dalla segnalazione dell'utente al numero 091/8711333.

ART. 19 INTERVENTI SU CHIAMATA

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura la corretta erogazione del servizio sul territorio e un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. In particolare l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. assicura entro 2 giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico.

ART. 20 CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, l'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. ne dà adeguato preavviso al Comune, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

ART. 21 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per effettuare un sopralluogo o un intervento.

L'Utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata e il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo e nella fascia oraria stabilita.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le 3 ore, salvo diverso accordo tra Gestore ed Utente. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'Utente.

In caso di assenza dell'Utente il Gestore non compila il modulo.

Sia il Gestore sia l'Utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 0,5 ore.

ART. 22 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Costituiscono il servizio le attività di spazzamento manuale e di svuotamento e pulizia cestini getta-carta.

Le attività vengono svolte secondo il contratto di servizio definito dall'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. in accordo col Comune, nel quale vengono indicate le frequenze di svolgimento per ciascun servizio e per ciascuna zona di erogazione dello stesso.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti: traffico veicolare; veicoli in sosta non autorizzata; lavori stradali; condizioni meteorologiche avverse.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

ART. 23 SISTEMA DI FATTURAZIONE

La Società si impegna a fatturare al Comune utilizzando documenti chiari e di semplice comprensione, riportando in forma facilmente leggibile le informazioni relative a :

- indicazioni relative al Cliente
- tipologia del servizio ed il periodo di riferimento della fattura;
- indicazione dell'Istituto di credito su cui provvedere a mezzo bonifico bancario al pagamento dell'importo complessivo;
- indicazione della scadenza di pagamento.

Nel caso sia previsto contrattualmente la Società indica nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio, in modo da poter permettere al Cliente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni (fatte salve pattuizioni contrattuali diverse) rispetto alla data di emissione;

TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

ART. 24 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali.

Si impegna a verificare il grado di conoscenza delle principali informazioni inerenti il servizio da parte degli Utenti, anche tramite i social o presso il sito web del Comune di Misilmeri.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S., al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

istituisce un portale internet, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali;

– copia della presente Carta del servizio e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli uffici, accesso on line per richiesta informazioni, segnalazioni e/o reclami;

– svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente.

ART. 25 ACCESSIBILITÀ AL PUBBLICO

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

Per avere informazioni, effettuare segnalazioni, comunicazioni, reclami e/o suggerimenti, è possibile rivolgersi presso l'Ufficio Tecnico Comunale nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 chiamando lo 091/8711333; l'Ufficio Tecnico Comunale provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno presso gli uffici allo scadere dell'orario di apertura.

E' possibile inoltre concordare appuntamenti per la ricezione e lo svolgimento di pratiche.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

La TRAINA SRL si impegna a garantire i livelli minimi di qualità del servizio riportati in allegato.

Il personale preposto al contatto telefonico e l'utente che chiede le informazioni sono entrambi tenuti ad indicare le proprie generalità. Ogni segnalazione viene presa in carico e trasmessa al settore aziendale competente, responsabile di intraprendere le azioni necessarie per la soddisfazione degli Utenti.

L'Ufficio Tecnico Comunale presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di Clienti (anziani, disabili, ecc.).

Ove possibile verranno, pertanto, adottate facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati dall'Azienda.

ART. 26 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S., con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;

- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento che trovano collocazione nel Riesame da parte della Direzione nel SGQ ISO 9001:2008

ART. 27 PROCEDURE DI RECLAMO

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa e adeguata.

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S., nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli Utenti nei confronti dell'Azienda e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima.

Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'Utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

ART. 28 RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

L'A.T.O. PA4 Co.In.R.E.S. si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale).

Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni. Tutta la corrispondenza con l'Utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- a) il riferimento al reclamo dell'Utente;
- b) l'esito degli accertamenti compiuti;
- c) l'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- d) l'indicazione dei tempi entro i quali la TRAINA SRL provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Misilmeri li, 30 giugno 2018

Il Responsabile dell'Area 5