



CAMPIDANOAmbiente

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

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	9
4.1. STANDARD GENERALI	10
4.1.1. Accessibilità alle informazioni	10
4.1.2. Recapiti servizi di informazione	11
4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	12
4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	13
4.1.5. Comportamento del personale	14
4.2. STANDARD SPECIFICI	14
4.2.1. Spazzamento stradale	15
4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	15
4.2.3. Raccolte differenziate	16
4.2.4. Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio	17
4.2.5. Altri servizi	18
5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	18
5.1. Organismo di conciliazione	18
5.2. Procedura di reclamo	19
5.3. Penalità	19
6. VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	19
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	20
8. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	20

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

I servizi di igiene urbana nel territorio dei Comuni Soci sono stati affidati tramite gara d'appalto alla Campidano Ambiente s.r.l., la quale opera attraverso i propri Soci GE.SE.N.U. S.p.A. (40%), Comune di Selargius (20%), Comune di Monserrato (20%) e Comune di Sinnai (20%).



CAMPIDANOAmbiente

La CAMPIDANO AMBIENTE s.r.l. nasce il 29 dicembre 2006 tra i Comuni di Sinnai (20%), Selargius (20%), Monserrato (20%) e il socio privato GESENU S.p.A. (40%). Campidano Ambiente rappresenta il tipico esempio di società a capitale misto pubblico-privato nella quale il socio privato è stato scelto mediante una gara indetta dal Comune di Sinnai (capofila dei tre Comuni). Tale formula societaria concretizza l'obiettivo di connubio tra le capacità tecniche ed imprenditoriali proprie del privato con quelle del soggetto pubblico che assicura il compito di indirizzo e controllo sulle attività a tutela dell'interesse pubblico e dell'utenza servita. Il socio privato, la GESENU S.p.A. di Perugia che a sua volta è una socie-

tà a capitale misto pubblico-privato, con il Comune di Perugia quale socio pubblico di riferimento. Tale situazione consente a Campidano Ambiente di poter assimilare e fare proprie le esperienze già consolidate dalla GESENU replicando modelli operativi già collaudati positivamente.

Il suo principale scopo sociale è il coordinamento delle attività programmatiche e gestionali relative al servizio di igiene urbana nei territori dei Comuni Soci.

La sede legale è:

Centro Servizi, Zona Industriale, Via Fleming - 09047 Selargius (Ca)

Tel. 070.850267 / 070.8607437 Fax 070.8478046

e-mail info@campidanoambiente.it



La GE.SE.NU. (Gestione Servizi Nettezza Urbana) è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato fondata nel 1980 tra il Comune di Perugia ed una compagine societaria privata, per iniziare un percorso di proficua collaborazione nella pianificazione e nell'erogazione di servizi di igiene ambientale.

Ancora oggi Gesenu S.p.A. è una società a capitale misto Pubblico/Privato, tra il Comune di Perugia (45%) e la Socesfin Srl (55%). Questa formula societaria ha reso possibile la complementarità degli elementi propri della visione di governo locale con quelli della gestione manageriale, dello spirito d'iniziativa e di ricerca

dell'impresa privata.

Svolge servizi di igiene urbana, progettazione, costruzione e gestione di impianti per il trattamento dei rifiuti. Effettua, altresì, attività accessorie e complementari, sia direttamente, sia tramite società controllate – collegate e svolge questi servizi in numerose realtà nazionali ed internazionali.

La sede legale è:

Strada della Molinella, 7 - 06125 Ponte Rio Perugia

Tel. 075.57431 | Fax 075.5899732

e-mail: gesenu@gesenu.it

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e 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, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire il proprio nominativo su richiesta dell'interlocutore.

Trasparenza e controllo

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'Ente hanno il diritto di cono-

scere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'Ente ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

Efficienza ed efficacia

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al 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 e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua 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 formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. 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, 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 QUALITA' DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'Ente, 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) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.

b) Sportello telefonico 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 raccolta a domicilio degli ingombranti.

c) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.

d) Servizio di posta elettronica info@campidanoambiente.it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.

e) Sito internet del soggetto gestore (www.campidanoambiente.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati per il territorio con una pagina dedicata.

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

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

Per il Comune di Monserrato e Sinnai:

- Sportello telefonico ai numeri 070.850267 e 070.8607437, operativo dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.00;
- Ufficio Utenti sito in Selargius, primo piano, Centro Servizi – Zona Industriale Via Fleming snc, aperto la mattina il martedì e giovedì dalle 9.30 alle 11.30;
- Servizio fax al numero 070.8478046;
- Servizio mail all'indirizzo info@campidanoambiente.it;
- Sito internet all'indirizzo web www.campidanoambiente.it.

Per il Comune di Selargius:

- Sportello telefonico ai numeri 800.12.09.60 (da rete fissa) e 0703326203 (da rete mobile), operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00, il sabato dalle 9.00 alle 13.00; negli orari di chiusura del centralino è attiva la segreteria telefonica;
- Ufficio Utenti sito in Selargius, primo piano, Centro Servizi – Zona Industriale Via Fleming snc, aperto la mattina il martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.30 alle 11.30 e il pomeriggio il martedì dalle 15.00 alle 17.00;
- Servizio fax al numero 070.8478046;
- Servizio mail all'indirizzo info@campidanoambiente.it;
- Sito internet all'indirizzo web www.campidanoambiente.it.

4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

I reclami inerenti al servizio invece:

- Per il Comune di Monserrato e Sinnai, gli utenti possono presentare i reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici Utenti sito in Selargius, primo piano, Centro Servizi – Zona Industriale via Fleming snc, aperto la mattina il martedì e il giovedì dalle 9.30 alle 11.30 o tramite lo sportello telefonico ai numeri 070.850267 e 070.8607437, operativo dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.00 o via email info@campidanoambiente.it.
- Per il Comune di Selargius possono essere presentati in forma scritta compilando in ogni sua parte, il modulo sul sito del Comune o sul sito di Campidano Ambiente e firmandolo, pena il mancato accoglimento della richiesta. I reclami

possono essere presentati, preferibilmente, a mezzo posta elettronica contestualmente agli indirizzi info@campidanoambiente.it e decselargius@gmail.com o a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo: Campidano Ambiente, Via Fleming – 09047 Selargius.

- Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per fare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

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 per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo per gli Utenti;
- Incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- 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, 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 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. L'organizzazione dei servizi è definita dai progetti tecnici approvati dagli Enti e del soggetto gestore. Nei progetti sono indicate:

- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- Le modalità di organizzazione della raccolta e dello spazzamento;
- Le caratteristiche dei contenitori;
- Le modalità e i tempi di conferimento;
- Le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- Gli altri servizi connessi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi

e da specifiche istruzioni scritte sia sul calendario fornito agli utenti ogni anno sia comunicato su richiesta al "Filo Diretto" e comunque sempre disponibili sul sito nella sezione "Dove lo butto?".

4.2.1. Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade (ove previsto). 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 il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dai contratti di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.

Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle 6.00 alle 12.00.

4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Nel territorio il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dai contratti di servizio e dai progetti tecnici predisposti per ciascun Comune.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

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

La fascia oraria durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è la seguente: dalle 6.00 alle 12.00.

4.2.3. 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:

- Carta e cartone;
- Plastica;
- Vetro e alluminio;
- Legno;
- Verde e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Indumenti usati;
- Olii, grassi vegetali (ove previsto).

Nel territorio il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dai contratti di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune.

Nella quasi totalità dei Comuni sono, inoltre, presenti stazioni ecologiche/Centri di Raccolta attrezzate per la raccolta differenziata di numerose frazioni di rifiuto. Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori differenziati, le seguenti frazioni di rifiuti urbani:

- Carta e cartone (anche separati);
- Plastica e plastica dura;

- Vetro e alluminio;
- Legno;
- Sfalci e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti metallici;
- R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Indumenti usati;
- Pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- Farmaci scaduti;
- Prodotti etichettati "t" e/o "f";
- Olii minerali, grassi, lubrificanti (ove previsto);
- Olii, grassi vegetali (ove previsto);
- Inerti (ove previsto).

Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura.

4.2.4. Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, reti metalliche, 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 attraverso prenotazione ai numeri, nei giorni e negli orari definiti dello sportello telefonico di ciascun Comune. L'Utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato dall'appuntamento per il ritiro entro le 6.00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore.

Le potature e gli sfalci sono raccolti con lo stesso sistema domiciliare a chiamata, attraverso la prenotazione necessaria per concordare le modalità e il giorno

del ritiro.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, le potature e gli sfalci all'interno o al fianco dei normali contenitori per la raccolta dei rifiuti o nelle aree circostanti e in giorni e orari non concordati con lo sportello telefonico, la polizia locale potrebbe esercitare il diritto a redigere un verbale sanzionatorio, risultando rifiuti abbandonati e non correttamente conferiti nel normale circuito di raccolta.

4.2.5. Altri servizi

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

- Pulizia caditoie e pozzetti stradali;
- Pulizia dei mercati settimanali;
- Lavaggio delle strade, delle piazze e dei passi pedonali;
- Servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- Bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche.

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate, tramite reclamo allo sportello telefonico o comunque via email info@campidanoambiente.it. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, deve fornire le sue generalità e tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Entro i termini indicati al paragrafo 4.2 il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

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. Penalità

Il soggetto gestore riconosce ad ogni Ente 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 secondo le modalità definite dai contratti di servizio e dal progetto tecnico predisposto per ciascun Comune potrebbe essere sottoposta a penalità come previsto dagli atti di gara.

6. VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso interviste telefoniche e/o 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, agli Enti degli Utenti e ai mass - media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei pro-

getti 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. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento del servizio per ogni Comune ed è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet www.campidanoambiente.it nella sezione "chi siamo / campidano ambiente / carta dei servizi".

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione quando necessario. Le eventuali 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 dove opera il soggetto gestore.



CAMPIDANOAmbiente