



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini- Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati, agendo sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Rappresenta pertanto uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini nonché una base di dialogo tra l'ente appaltante, il soggetto gestore, ossia la scrivente SMALTIMENTI SUD SRL, ed i cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a 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 nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

La **Smaltimenti Sud S.R.L.** è una azienda specializzata nella raccolta, trasporto, valorizzazione e recupero dei rifiuti urbani, speciali non pericolosi e pericolosi.

Costituitasi nell'anno 1989, da una iniziativa della famiglia Valerio, imprenditori isernini impegnati in vari campi di attività economiche, inizia le proprie attività proprio con la gestione della discarica, impiantata nell'anno 1992 e successivamente estende il proprio campo di azione al trasporto di rifiuti, per la cui attività è iscritta al registro delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti.

Dalla metà dell'anno 2005, la Smaltimenti Sud ha intrapreso un impegnativo programma di riorganizzazione dei processi aziendali, che si è concretizzato, nel primo semestre dell'anno successivo nella certificazione del Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001 e nella relativa convalida della Dichiarazione Ambientale ai sensi del vigente regolamento 761/2001. Il 23 aprile 2007 l'organizzazione veniva inserita nel registro delle organizzazioni aderenti ad EMAS con il n° IT-000647.

Dal 2009 è in possesso della certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001/2008 rilasciata da primario ente certificatore aderente al SINCERT Rina Services SpA in data 22/07/2009 con nr. 19953/09/S.

Dal 2013 è in possesso di certificazione OHSAS 18001.

La Smaltimenti Sud è una società che gestisce, presso la località Tufo Colonoco, in Isernia un polo impiantistico che comprende: un impianto di selezione e valorizzazione, un impianto di compostaggio e una Discarica per rifiuti urbani e speciali non pericolosi.

Inoltre nella zona Ind.le di Pozzilli è attivo un impianto per la selezione, recupero e valorizzazione di rifiuti differenziati.

L'organizzazione svolge, inoltre, attività di raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi.

La Smaltimenti Sud, pertanto, si propone di dare evidenza del suo impegno nella prevenzione dell'inquinamento e verso il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali predisponendo la dichiarazione ambientale che contiene informazioni sulle attività che si svolgono nel sito, sugli impatti ambientali che derivano da tale attività, sugli obiettivi di miglioramento, sui programmi mediante i quali conseguire tali obiettivi.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

- *Onestà*: in nessun caso il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.
- *Eguaglianza di trattamento e imparzialità*: 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.
- *Continuità e servizio di emergenza*: Il soggetto gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il soggetto gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.
- *Partecipazione*: l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge 241/90, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
- *Trasparenza e controllo*: il soggetto gestore si impegna a diffondere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio con cadenza mensile. Il soggetto gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti
- *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 con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. 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 nel proprio agire.



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

- *Cortesía*: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.
- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*: il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Sulla base di tali principi vengono individuati *standard di qualità* che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

4. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E MONITORAGGIO

4.1 Accessibilità alle informazioni

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

- “**Numero Verde 800 199 708**” raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile (Art 20 TQRIF ARERA), operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00, il sabato dalle 9:00 alle 12:00 (nelle restanti ore è attivo il servizio di segreteria telefonica), attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali (es. ritiro ingombranti a domicilio);
 - richiedere la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta;
- Numero fisso **0865.290645**
- indirizzo mail smaltimentsud@alice.it
- Sezione “**PER IL CITTADINO**” del sito web aziendale www.smaltimentsud.com ;
- E' possibile inoltre accedere direttamente agli *uffici* del soggetto gestore.

4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, presso gli uffici o gli indirizzi di cui sopra.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 30 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. (Migliore del Art 14 del TQRIF di ARERA)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del soggetto gestore, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio la data di consegna delle attrezzature all'utente è pari a 5 giorni lavorativi. Nel caso in cui sia necessario un sopralluogo, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 10 giorni lavorativi. (ART 9 del TQRIF ARERA)

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione se non è necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore, altrimenti il tempo di intervento è innalzato a 10 giorni lavorativi nel caso in cui sia necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore. (ART 33 e 53.1 del TQRIF ARERA)

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, a seguito di richieste di riparazione, è pari a 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta se non è necessario un sopralluogo da parte del soggetto gestore altrimenti il tempo di intervento è innalzato a 15 giorni lavorativi. (ART 34 e 53.1 del TQRIF ARERA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è mediamente pari a 240 secondi (ART. 21 del TQRIF di ARERA)

4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio e le successive modifiche migliorative dei servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa;
- avvisi pubblici e locandine;



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

- incontri con i cittadini o loro rappresentanti (es. amministratori di condominio, associazioni di categoria);
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione dei servizi è definita dal programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal soggetto gestore.

Nel programma sono indicati:

- le modalità di organizzazione della raccolta (porta a porta, di prossimità e con contenitori territoriali);
- le attrezzature previste;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

5.1 Modalità di organizzazione della raccolta

La raccolta dei rifiuti urbani nel Comune di Isernia prevede l'organizzazione del servizio con modalità che qui di seguito si specificano:

- **RACCOLTA PORTA A PORTA;**
- **RACCOLTE TERRITORIALI RUP;**
- **RITIRO DI RIFIUTI SU CHIAMATA;**
- **RACCOLTA RIFIUTI TESSILI SANITARI;**
- **SPAZZAMENTO MANUALE;**
- **SUPPORTO SGOMBRO NEVE**

Il servizio di raccolta differenziata con sistema **PORTA A PORTA** è esteso all'area urbana ove le *utenze domestiche* effettuano le operazioni di differenziazione e conferimento dei rifiuti tramite l'utilizzo mastelli di diverso colore e tipologia di rifiuto.



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

Per la raccolta domiciliare, l'esposizione dei contenitori da parte dell'utente deve avvenire a partire dalle ore 21:00 del giorno di conferimento ed entro le ore 04:00 del giorno seguente, quale giorno di raccolta.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità definite dal progetto approvato dall'ente appaltante e in ogni caso adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori esposti ritirandoli e riposizionandoli sul luogo del ritrovamento. I contenitori territoriali dei rifiuti e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il soggetto gestore predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati in coerenza a quanto previsto dal contratto di servizio. (ART 35 del TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie;

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* è pari a 24 ore.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale e di prossimità è pari a:

- i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Per ritardi derivanti da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo. (ART 37 del TQRIF ARERA)

5.2. RACCOLTE TERRITORIALI STRADALI

Sono garantite tramite la collocazione di appositi contenitori per il conferimento delle seguenti tipologie di rifiuto:

- Contenitori raccolta T e/o F
- Contenitori raccolta farmaci
- Contenitore raccolta pile esauste

Il soggetto gestore predispone una mappatura delle aree di raccolta stradale indicando, per ciascuna di esse, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in maniera differenziata.

Il soggetto gestore predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Inoltre predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.

5.3. Ritiro di rifiuti su chiamata (ingombranti, RAEE, sfalci)

Il soggetto gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il ritiro dei rifiuti avviene a seguito di una prenotazione da effettuare presso i punti di contatto con l'utente offerti dal soggetto gestore:



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

- **Numero Verde**
- **Numero fisso**
- **Sportello online e sportelli ubicati sul territorio comunale**
- **Sito web**

La richiesta di ritiro deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il ritiro verrà effettuato secondo le frequenze previste dal progetto tecnico di gara e comunque non oltre 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. (ART 31 TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore garantisce un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non superiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti ovvero 1 metro cubo.

5.4. Spazzamento manuale

Il servizio di spazzamento è garantito secondo le frequenze indicate nel *programma delle attività di spazzamento e lavaggio* predisposto dal soggetto gestore, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio. Il soggetto gestore predispone un *programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. (ART. 42 del TQRIF ARERA)

Il soggetto gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Per ogni interruzione il soggetto gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate. Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

1. 24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
2. 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili;(ART. 44 del TQRIF ARERA)

6. 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:

- Raccolta rifiuti tessili sanitari (pannolini, pannoloni e traverse letto)
- Raccolta rifiuti cimiteriali
- Raccolta oli vegetali e animali
- Raccolta rifiuti abbandonati
- Raccolta abiti usati
- Raccolta post mercato
- Rimozione carcasse animali

7. SICUREZZA DEL SERVIZIO



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

Per le segnalazioni di pericolo inerenti il servizio, il soggetto gestore dispone di un numero verde (800 199 708) gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore. (ART. 48 – 49 del TQRIF ARERA)

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il soggetto gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area, salvo le tipologie di rifiuti che per la loro rimozione necessitano dell'autorizzazione di enti terzi (Es. Amianto).

8. VALUTAZIONE DEL 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 di customer satisfaction, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

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

8.1 PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.2 della presente Carta dei Servizi.

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

9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 2 anni ed è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici del Comune di Celenza sul Trigno, del soggetto gestore, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet del Comune di Celenza sul Trigno.



Comune di CELENZA SUL TRIGNO

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO A)

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale. In relazione a ciò verrà verificata l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

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

Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Celenza sul Trigno.