

Civitavecchia
Servizi Pubblici

CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
IGIENE URBANA

Proposta definitiva

File
[Handwritten signature]

INDICE

PREMESSE.....	4
1 - INTRODUZIONE	4
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento	4
1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.	4
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 Uguaglianza	5
2.2 Imparzialità	5
2.3 Continuità.....	5
2.4 Partecipazione	5
2.5 Efficienza ed efficacia.....	6
2.6 Cortesia	6
2.7 Chiarezza dei messaggi.....	6
2.8 Sicurezza degli operatori.....	6
2.9 Privacy	7
3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
3.1 Standard generali.....	7
3.1.1. Accessibilità alle informazioni	7
3.1.2. Recapiti servizi di informazione	8
3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	9
3.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	9
4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	10
4.1 Raccolta stradale rifiuto urbano indifferenziato.....	10
4.2 Raccolta differenziata stradale di prossimità	11
4.3 Raccolta differenziata domiciliare (Porta a Porta).....	13
4.4 Centro di raccolta - Ecocentro	15
4.5 Raccolta Ingombranti Domiciliare.....	15
4.6 Spazzamento Stradale e pulizia di aree pubbliche.....	16
5 – CONTROLLI E SANZIONAMENTI	17
5.1 Ispettori Ambientali	17



6 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE.....	18
6.1 Violazioni della Carta dei Servizi	18
6.2 Indennizzi.....	18
7 – MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI RESI.	19
8 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	21
9 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	21

PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini –utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. gestore dei servizi ambientali.

E' lo strumento principe che individua la volontà di un lavoro comune volto al mantenimento della città di Civitavecchia più bella e pulita.

1 - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività della C.S.P. S.r.l. – Civitavecchia Servizi Pubblici per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sul territorio.

1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.

La Società C.S.P. S.r.l. nasce come azienda di proprietà unica Comune di Civitavecchia.

Nel settembre 2017 acquisisce il ramo d'azienda della H.C.S. S.r.l. per lo svolgimento tra gli altri servizi, in particolare, di quello di igiene urbana per conto del proprio socio unico attuando le attività di raccolta, raccolta differenziata stradale, raccolta domiciliare per alcune aree, trasporto e avvio al recupero e/o trattamento.

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

C.S.P. S.r.l., nell'erogazione dei propri servizi garantisce lo stesso trattamento a tutti i cittadini-utenti-clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Si presta inoltre, particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociale più deboli.

2.2 Imparzialità

Il servizio viene svolto nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In particolare si garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

2.3 Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni, vengono adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi. 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.

2.4 Partecipazione

C.S.P. S.r.l. garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, per tutelare il diritto ad una loro corretta erogazione e per migliorare il rapporto di conoscenza e collaborazione anche attraverso meccanismi di partecipazione.

C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed i suggerimenti degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Tutti i clienti, i cittadini, gli utenti hanno il diritto di accesso alle informazioni che riguardano lo svolgimento dei servizi e la loro organizzazione.

2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio reso dalla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è finalizzato a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti dalla C.S.P. S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

2.6 Cortesia

C.S.P. S.r.l. e tutto il suo personale garantisce a tutti i cittadini-utenti-clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo e tesi ad agevolare le parti interessate nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

2.7 Chiarezza dei messaggi

C.S.P. S.r.l., nel redigere e nel veicolare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione e ne controllo l'efficacia, nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, nonché all'utilizzo di strumenti idonei e fruibili da tutti.

2.8 Sicurezza degli operatori

Tutte le attività, i processi ed i servizi di C.S.P. S.r.l. sono monitorati per come prevede la normativa in materia di igiene e sicurezza D. Lgs. 81/08 e tutte le norme a questo collegate.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, degli utenti e dei fornitori avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. La privacy policy e le relative informative sono disponibili e consultabili sul sito internet aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it

3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del disciplinare tecnico approvato dal Comune di Civitavecchia.

Nel contesto degli obiettivi concordati, 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.

3.1 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.

3.1.1. Accessibilità alle informazioni

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



- a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione del servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.
- b) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- c) Sito internet del soggetto gestore (www.civitavecchiaservizipubblici.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

3.1.2. Recapiti servizi di informazione

C.S.P. S.r.l. garantisce un'informazione puntuale e costante con i cittadini-utenti-clienti attraverso l'utilizzo di strumenti funzionali e diversificati sia in base ai messaggi da veicolare sia ai target di riferimento.

Centralino aziendale

C.S.P. S.r.l. ha un proprio centralino aziendale contattabile attraverso numeri specifici:

0766 370139 – 370035 secondo piano tariffario dell'utente. L'operatore della C.S.P., qualora l'utente desideri presentare una segnalazione di disservizio, lo inviterà ad utilizzare gli appositi servizi internet oppure ad utilizzare i moduli di cui nel proseguo dell'articolo.

Sito Internet

C.S.P. S.r.l. ha attivo un sito internet accessibile, di facile comprensione e costantemente aggiornato e monitorato grazie al quale informare in modo puntuale e approfondito circa la propria struttura, i servizi erogati e le attività svolte. Grazie al sito internet è possibile inoltre avanzare richieste di informazioni, reclami o semplici suggerimenti. Qualora l'utente desideri presentare un reclamo potrà inoltrare le proprie rimostranze all'indirizzo: segreteria@civitavecchiaservizipubblici.it. Un'apposita sezione consente inoltre di inoltrare quesiti sui servizi forniti dalla società. Le domande e le risposte vengono pubblicate sul sito stesso.

Saranno messi a disposizione in formato cartaceo, sia presso la sede di CSP S.r.l. che presso le sedi delle Associazioni i moduli di reclamo appositamente formati per agevolare l'utenza nella presentazione degli stessi.

3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

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

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante 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 predetto può essere prorogato di non oltre ulteriori 30 giorni con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. Tale report viene inviato con cadenza trimestrale alle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo d'intesa. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

3.1.4. 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 che possono essere utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- comunicati stampa;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro Associazioni dei Consumatori riconosciute;

- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;

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

3.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale C.S.P. S.r.l., nello svolgimento delle proprie funzioni, è tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti personali che telefonici.

Il personale C.S.P. S.r.l. garantisce:

- un comportamento di rispetto e cortesia nei confronti di tutti i clienti-cittadini-utenti;
- di provvedere ad informare ed agevolare il cliente- cittadino-utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- il rispetto di quanto previsto nelle procedure interne di erogazione dei servizi.

4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 dal capitolato e disciplinare tecnico approvato dal Comune di Civitavecchia.

4.1 Raccolta stradale rifiuto urbano indifferenziato

Il servizio di raccolta del rifiuto indifferenziato, viene garantito ponendo a disposizione dell'utenza un numero di contenitori stradali con coperchio color verde di capacità volumetrica singola pari a 1.700 litri totali per circa 1.055 unità corrispondenti ad una fruibilità pari in media a circa:

1 cassonetto da 1.700 litri ogni 50 abitanti.

Lo svuotamento di tali contenitori viene eseguito con frequenza giornaliera, salvo impedimenti di forza maggiore, dal lunedì al sabato.

Viene in ogni caso garantito lo svuotamento dei contenitori tralasciati nell'arco delle successive 24 ore salvo intervallo superiore dovuto a giorni festivi o cause di forza maggiore ai sensi dell'art.3.1.3 della presente carta.

La domenica e nelle festività l'attività sarà svolta con servizi ridotti al fine di garantire la raccolta sui contenitori a servizio delle zone centrali del territorio comunale.

4.2 Raccolta differenziata stradale di prossimità

Il servizio prevede la raccolta delle seguenti frazioni differenziate:

- **Plastica** mediante l'impiego di 205 contenitori di colore giallo con volumetria 1.700 litri, dislocati su tutto il territorio comunale (tranne le aree servite dal servizio di raccolta domiciliare). L'utente può conferire gli imballaggi in plastica di origine domestica tipo:
 - Bottiglie per acqua, per bibite, per olio, per latte con capacità non superiore ai 5 litri;
 - Flaconi per sciroppi, per creme, per salse, per yogurt, per detersivi, per saponi, per l'igiene della casa o della persona della capacità non superiore ai 5 litri;
 - Confezioni rigide/flessibili per alimenti in genere;
 - Buste e sacchetti per alimenti in genere;
 - Imballaggi secondari per bottiglie di acqua, bibite e similari;
 - Contenitori per alimenti per animali;
 - Scatole per il confezionamento dei capi di abbigliamento;
 - Contenitori di polistirolo per alimenti.

I contenitori vengono vuotati mediamente una volta ogni 7 gg. nell'arco delle 24 ore o a riempimento entro 72 ore dalla segnalazione di disservizio alla Società **ai sensi dell'art.3.1.3 della presente carta.**

La Società, tramite gli operatori al servizio si impegna ad un monitoraggio almeno ogni 48 ore feriale per l'individuazione e il conseguente intervento nei casi di cassonetto "troppo pieno" (intendendo per troppo pieno l'evidente assenza di volumetria residua utile al conferimento di ulteriori rifiuti senza comprometterne la funzionalità).

- **Carta/Cartone** tramite de modalità di raccolta:

Raccolta congiunta stradale: mediante l'impiego di 205 contenitori di colore bianco con volumetria 1.700 litri, dislocati su tutto il territorio comunale (tranne le aree servite dal servizio di raccolta domiciliare).

I contenitori vengono vuotati mediamente una volta ogni 7 gg. nell'arco delle 24 ore o a riempimento entro 72 ore dalla segnalazione di disservizio alla Società **ai sensi dell'art.3.1.3 della presente carta.**

Raccolta selettiva: presso utenze commerciali.

Il servizio viene effettuato presso utenze commerciali nei giorni e negli orari preventivamente concordati con la Società

I commercianti devono provvedere alla piegatura e alla legatura di cartoni giornalmente prodotti in balle di peso non superiore ai 30 kg e conferirli presso l'ingresso del negozio negli orari stabiliti di raccolta.

- **Vetro** (bottiglie, vasetti e barattoli) raccolto mediante l'impiego di n. 163 campane da 2.400 lt., di colore verde, dislocate in tutto il territorio comunale, compresi i tre quartieri pilota serviti dal metodo porta a porta

I contenitori vengono vuotati, nell'arco delle 24 ore, mediamente una volta ogni 7 gg. e comunque, quando sono pieni, entro le 72 ore dalla segnalazione di disservizio ad H.C.S. S.r.l. **ai sensi dell'art.3.1.3 della presente carta.**

La società, tramite gli operatori al servizio, si impegna ad un monitoraggio almeno ogni 48 ore feriale per l'individuazione e il conseguente intervento di contenitore "*troppo pieno*" (intendendo per troppo pieno l'evidente assenza di disponibilità residua di volume utile con impossibilità ad immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità).

- **Pile esauste e farmaci scaduti** mediante l'impiego di appositi contenitori l'utenza ha la possibilità di conferire pile esauste per giocattoli o piccoli elettrodomestici (Pile bottone, torce, Stilo, ecc.) e farmaci scaduti ad eccezione di medicinali citostatici e citotossici.

In particolare sono posizionati:



- n. 20 contenitori per la raccolta farmaci scaduti all'interno di farmacie private e comunali e supermercati a più larga distribuzione di colore bianco con capacità utile di 110 l, costruiti in lamiera prezzincata e plastica rinforzata, dotati di ruote;
- n. 39 contenitori per la raccolta pile esauste posizionati nei pressi delle tabaccherie, dei supermercati a più larga distribuzione, di alcuni uffici comunali e presso la stazione FF.SS. di colore grigio-verde con capacità utile 50 l, costruiti in lamiera prezzincata e plastica rinforzata, dotati di basamento in cemento;
- n. 16 contenitori raccolta pile esauste presso istituti scolastici di colore rosso con capacità 120 l, provvisti di ruote.

Lo svuotamento di tali contenitori avviene al riempimento.

La società, tramite gli operatori al servizio, si impegna ad un monitoraggio almeno ogni 48 ore feriale per l'individuazione e il conseguente intervento di contenitore "troppo pieno" (intendendo per troppo pieno l'evidente assenza di disponibilità residua di volume utile con impossibilità ad immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità).

- **Indumenti usati** raccolti mediante l'impiego di n. 50 contenitori di colore celeste da 2.000 litri, dislocati in tutto il territorio comunale, compresi i tre quartieri pilota serviti dal metodo porta a porta.

Lo svuotamento di tali contenitori avviene con frequenza settimanale nei periodi aprile/maggio e ottobre/novembre e quindicinale nella restante parte dell'anno.

4.3 Raccolta differenziata domiciliare (Porta a Porta)

Il servizio di raccolta domiciliare cosiddetto "Porta a Porta" è attivo in tre zone facenti parte del territorio Comunale in particolare:

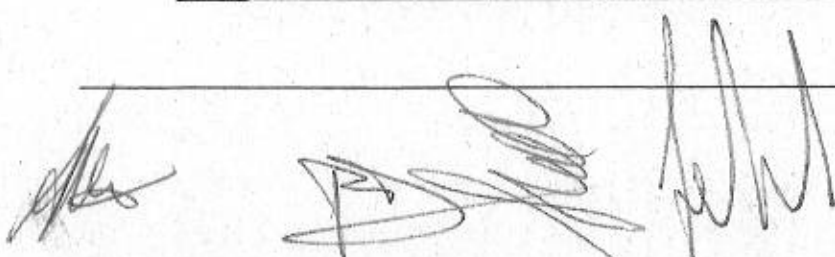
- Borgata Aurelia;
- Boccelle;
- Cappuccini.

Il servizio viene eseguito tramite la raccolta domiciliare da utenze domestiche e non domestiche delle seguenti frazioni differenziate:

- Residuo Urbano (RSU) – Tramite sacchi da 70 l e bidoni carrellati da 120 l, 240 l e 360 l, di colore grigio. Tale frazione dovrà essere raccolta con frequenza pari a 2 gg./settimana;
- Organico o Umido (FORSU) – tramite mastelli da 30-40 l, bidoni carrellati da 120 l, 240 l e 360 l di colore marrone. Altresì le utenze domestiche sono fornite di specifici sacchetti biodegradabili e di un cesto sottolavabo contenente il sacchetto in modo areato che permette la riduzione delle emissioni odorose caratteristiche di tale frazione. Tale frazione viene raccolta con frequenza pari a 3 gg./settimana;
- Carta, Cartone e Cartoncino – tramite mastelli da 30-40 l e carrellati da 120l, 240 l e 360 l di colore bianco. Tale frazione viene raccolta con frequenza pari a 1 g./settimana
- Plastica e Metalli (Multimateriale leggero) – tramite sacchi da 110 l, bidoni carrellati da 240 l e 360 l di colore giallo. Tale frazione viene raccolta con frequenza pari a 2 gg./settimana.

La Società garantisce il rispetto delle frequenze e dei giorni di raccolta così come riportato a seguire:

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
Resid.					Res. domes.	
					Res. non dom.	
Umido	Umido domes.		Umido domes.			Umido domes.
	Um. non dom.		Um. non dom.			Um. non dom.
Carta				Carta domes.		
				Carta non dom.		
Vetro						
		Vetro strad.				
Plast.			Plast. domes.			Plast. domes.




		Plast. non dom.			Plast. non dom.

4.4 Centro di raccolta - Ecocentro

La C.S.P. S.r.l. gestisce il Centro di Raccolta Comunale presso Via Alfio Flores.

Tale Centro di Raccolta è una struttura presidiata al servizio dei cittadini nella quale possono essere conferiti gratuitamente rifiuti in maniera differenziata. C.S.P. S.r.l. in tal modo garantisce la separazione alla fonte dei materiali, agevolando le operazioni di avio al recupero e riciclo dei materiali.

Presso l'Ecocentro i cittadini-utenti possono conferire i seguenti rifiuti:

- Rifiuti Ingombranti (Mobilia);
- Elettrodomestici in genere;
- Apparecchiature elettriche ed elettroniche (TV, computer, stampanti, alimentatori, ecc.);
- Frigoriferi;
- Metalli;
- Batterie per auto;
- Tubi fluorescenti (Neon);
- Sfalci e potature;
- Inerti (di risulta da ristrutturazioni hobbistiche domestiche);
- Oli esausti per motori;
- Olii e grassi esausti commestibili;
- Vetro e Plastica che per natura e dimensioni non possono essere introdotti nei contenitori stradali ovvero domestici;

Tramite il sito internet della C.S.P. S.r.l. www.civitavecchiaservizipubblici.it l'utente può prendere visione degli orari di apertura del Centro di Raccolta.

4.5 Raccolta Ingombranti Domiciliare

La C.S.P. S.r.l. promuove il servizio per la raccolta di materiali ingombranti che non devono essere inseriti nei cassonetti stradali dell'indifferenziata, ma avviati separatamente al recupero.

Il servizio di ritiro dei materiali ingombranti è rivolto esclusivamente alle utenze domestiche.

Gli utenti potranno consegnare tutti gli oggetti che non possono essere conferiti nei cassonetti, quali mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, computer, telefoni); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, biciclette, stufe a gas ed elettriche, metallo in generale); vetro.

Il ritiro del materiale avviene su prenotazione tramite numero telefonico fisso o mobile ovvero tramite indirizzo email tramite il sito internet della C.S.P. S.r.l.: www.civitavecchiaservizipubblici.it, sul quale altresì l'utente può prendere visione delle modalità di svolgimento del servizio e delle tariffe applicate.

4.6 Spazzamento Stradale e pulizia di aree pubbliche

Il servizio consiste nelle operazioni di pulizia manuale e/o meccanizzata su aree pubbliche.

La C.S.P. S.r.l. garantisce l'effettuazione del servizio sulle aree di uso pubblico nell'ambito territoriale del Comune di Civitavecchia.

Il servizio di spazzamento viene svolto rimuovendo dal suolo i rifiuti minuti, mediante interventi di tipo manuale e meccanizzato.

Lo spazzamento manuale è effettuato dagli operatori, nelle zone di competenza, con l'utilizzo di pala, scopa e carretto.

Lo spazzamento meccanizzato si avvale dell'utilizzo di spazzatrice e operatore a terra che con la scopa convoglia il rifiuto verso la spazzatrice.

L'attività manuale interessa in particolare le aree di Centro Storico e limitrofe caratterizzate da una maggiore affluenza umana e per le quali viene a richiedersi un servizio maggiormente puntuale e frequente. In particolare per Piazza degli Eventi, Viale Garibaldi e per le aree circostanti la Stazione Ferroviaria la Società garantisce il servizio quotidiano, incluso domenica e festivi, con svuotamento dei cestini gettacarte e spazzamento meccanico.

Le attività meccanizzate si svolgono invece in zone per le quali la minore presenza umana permette di garantire la conservazione del decoro urbano tramite interventi con minore frequenza.

La C.S.P. S.r.l. provvede alla pulizia delle aree interessate dallo svolgimento delle attività mercatali. La pulizia viene effettuata dopo le ore 13:00, a vendita ultimata, con apposita squadra munita di idonea attrezzatura.

La Società altresì provvede allo svuotamento dei cestini gettacarte distribuiti su tutto il territorio comunale. La società, tramite gli operatori al servizio, si impegna ad un monitoraggio almeno ogni 48 ore feriale per l'individuazione e il conseguente intervento di contenitore "troppo pieno" (intendendo per troppo pieno l'evidente assenza di disponibilità residua di volume utile con impossibilità ad immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità)

Pulizia aree demaniali. La C.S.P. S.r.l. garantisce la pulizia delle aree demaniali in gestione al Comune di Civitavecchia non affidate a gestori.

Le frequenze stabilite in base alla stagionalità sono:

- a) Periodo Ottobre – Marzo: pulizia quindicinale; svuotamento gettacarte ogni 3 giorni;
- b) Periodo Aprile – Settembre: pulizia e svuotamento gettacarte quotidiana.

Disinfezione e sanificazione. C.S.P. S.r.l. garantisce per tutti i cassonetti, ovunque posizionati utilizzati per la raccolta rifiuti urbani (indifferenziati ed organico):

- la disinfezione e sanificazione almeno mensile nel periodo da ottobre a maggio;
- la disinfezione e sanificazione almeno quindicinale nel periodo da giugno a settembre;

C.S.P. S.r.l. garantisce per i cassonetti/contenitori utilizzati per la raccolta differenziata (eccetto organico):

- almeno ogni 60 giorni nel periodo da ottobre a maggio;
- almeno mensile nel periodo da giugno a settembre.

5 – CONTROLLI E SANZIONAMENTI

5.1 Ispettori Ambientali

Per favorire il controllo e la conseguente riduzione di fenomeni contrastanti la normativa ambientale con conseguente danneggiamento del decoro urbano ed igiene pubblica del Comune di Civitavecchia, sono state istituite le figure degli ispettori ambientali

Tali figure, presenti nell'organico della C.S.P. S.r.l., sono state riconosciute quali Pubblici Ufficiali con apposita Ordinanza Sindacale del Comune di Civitavecchia.

Svolgono attività di accertamento e quindi indagini, assumono informazioni, ispezionano cose (sacchetti ed eventuali altri rifiuti abbandonati), luoghi (diversi dalle private unità immobiliari), eseguono rilievi segnaletici, fotografici e qualsiasi altra attività che possa portare all'accertamento di

una infrazione ai regolamenti circa la corretta gestione dei rifiuti prodotti. Gli ispettori ambientali si coordinano, nello svolgimento delle proprie funzioni, sia con la C.S.P. S.r.l. che con la Polizia Municipale. La procedura amministrativa di sanzionamento è di competenza della stessa Polizia Municipale e le somme relative alle varie sanzioni sono espressamente riportate nei regolamenti comunali di gestione e raccolta rifiuti oltre che nella normativa nazionale vigente in materia.

6 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE

6.1 Violazioni della Carta dei Servizi

Le eventuali violazioni della presente Carta dei Servizi possono essere segnalate **con le modalità di cui al punto 3.1.3.**

Nel caso le segnalazioni dei Cittadini giungessero erroneamente agli Uffici Comunali, gli stessi li inoltreranno per competenza alla C.S.P. nel minor tempo possibile.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia/associazione dei Consumatori.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale già quanto esposto al paragrafo 3.1.3 della presente Carta della qualità.

6.2 Indennizzi

Il soggetto gestore riconosce al Comune di Civitavecchia 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. Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi di cui all'art.3.1.3 e dei tempi fissati negli standard generali e/o specifici.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà

l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia / Associazioni di Consumatori.

Qualora le segnalazioni inerenti il medesimo disservizio per i quali non sia possibile intervenire nei termini stabiliti dagli standard generali e/o specifici superino le dieci unità, fermo restando l'intervento risolutivo della problematica nel minor tempo possibile, in luogo degli indennizzi individuali verrà effettuato, a titolo di ristoro del danno, un servizio aggiuntivo da stabilirsi in accordo con le Associazioni dei Consumatori. Essendo un'azione risarcitoria i costi di tale servizio aggiuntivo restano a carico della C.S.P. S.r.l.

7 - MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI RESI

La C.S.P. S.r.l. garantisce il miglioramento continuo delle proprie performance attraverso obiettivi quantitativi e qualitativi per l'esecuzione dei propri servizi. Il rispetto di tali obiettivi viene monitorato attraverso indicatori che permettono di confrontare, grazie a rilievi sistematici, l'andamento delle prestazioni aziendali. L'analisi degli indicatori permette di ideare e attuare progetti correttivi per migliorare l'efficacia dei servizi.

Di seguito si riportano alcuni indicatori utilizzati per il monitoraggio:

Indicatori di contesto

Numero abitanti serviti: 53.004

Superficie servita kmq: 72

Densità utenza per kmq: 345

Numero utenze domestiche: 21.948

Numero utenze non domestiche: 2.889

Eventuali altri indicatori di contesto

Manutenzione ambientale - n. interventi/anno: 70/2014 (extra-contratto, tra ingombranti e pericolosi)

Manutenzione ambientale - n. segnalazioni/anno: _____

Manutenzione ambientale - n. risposte/segnalazioni annue: _____



Manutenzione ambientale - n. contenziosi/anno: _____

Indicatori di performance e livelli di servizio

RU - Totale Produzione Rifiuti Urbani: circa 27.689Ton/anno (2016), circa 522 Kg/ab;

RD - Totale produzione raccolta differenziata: circa 2.964 Ton/anno (2016)

Spazzamento:

Frequenza attività di spazzamento: manuale in centro storico 7gg/settimana, zone semicentrali 3 volte ogni 7 giorni, zone periferiche 1 volta a settimana;

Frequenza svuotamento cestini: a riempimento e **comunque minimo a cadenza settimanale.**

Raccolta:

Numero utenze servite per porta a porta: 1.649 (domestiche) e 38 (non domestiche);

Frequenza e continuità di raccolta porta a porta per diverse tipologie:

- a) rifiuti urbani indifferenziati – 1 volta ogni 7 giorni;
- b) umido (FORSU) – 3 volte ogni 7 giorni;
- c) carta/cartone – 1 volta ogni 7 giorni;
- d) plastica e metalli - 2 volte ogni 7 giorni;
- e) vetro - 1 volta ogni 7 giorni

Numero utenze servite modalità stradale: 20.023 (domestiche) e 2796 (non domestiche);

Frequenza e continuità di raccolta stradale per diverse tipologie:

- f) rifiuti urbani indifferenziati – frequenza giornaliera;
- g) carta/cartone – 1 volta ogni 7 giorni;
- h) plastica - 1 volta ogni 7 giorni;
- i) vetro - 1 volta ogni 7 giorni

n. 1 Centro di Raccolta (Isola Ecologica) aperto: da lunedì al venerdì dalle 07,00 alle 16,00; sabato e domenica dalle 07,00 alle 12,00

Trattamento e Smaltimento:

Quantità di RU avviati a trattamento (CER 200301): circa 24.724 tonn./anno (2016);

Quantità di RD avviata ad impianti di selezione/trattamento: circa 2.964 tonn./anno (2016)

Indicatori economici finanziari:

CGIND (costi gestione rifiuti indifferenziati): € 6.401.984,53 (da PEF 2017)

CGD (costi gestione raccolta differenziata): € 551.412,07 (da PEF 2017)

CC (costi comuni): € 7.224.327,65 (da PEF 2017)

CK (costi d'uso capitale): € 75.645,22 (da PEF 2017)

Altri indicatori specifici di efficienza economica-gestionale, raccolta e trasporto:

Costo medio €/tonn. Raccolta e trasporto indifferenziati: 2.555.833,31 €/anno / 24.724 tonn./anno = 103,37 €/tonn. (da PEF 2017);

Costo medio €/tonn. Raccolta e trasporto differenziati: 551.412,07 €/anno / 2.964 tonn./anno = 186,04 €/tonn. (da PEF 2017);

La società C.S.P. S.r.l. per quanto riguarda il monitoraggio dei livelli quantitativi e qualitativi dei servizi resi, si impegna, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi, ad attuare quanto previsto nell'art.4 punti 4,5,6 e 7 del contratto di servizio stipulato con il Comune di Civitavecchia.

8 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

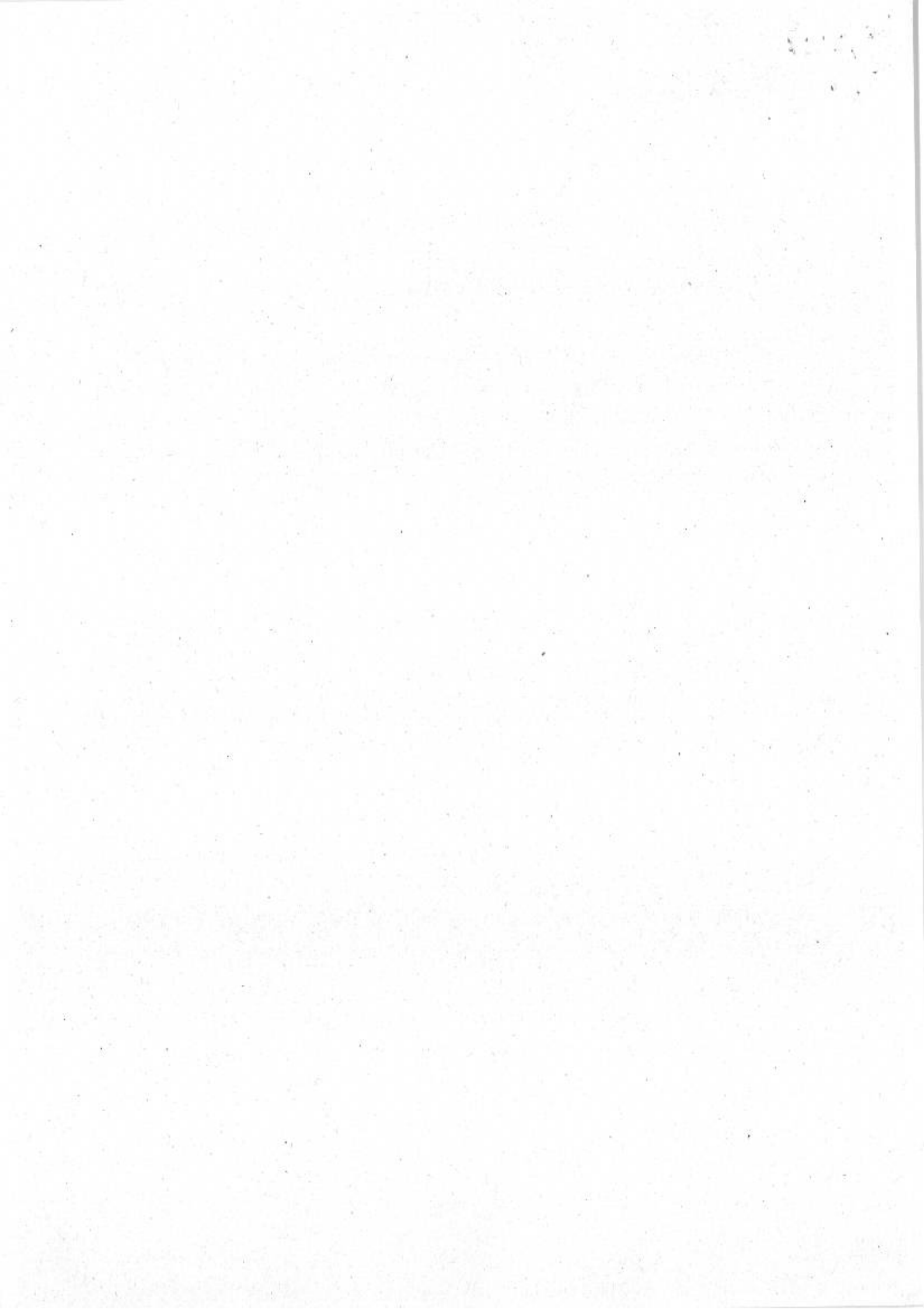
La Società garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 e ss.mm.ii.

9 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile sul sito internet della C.S.P. S.r.l. www.civitavecchiaservizipubblici.it.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione al bisogno, e comunque con frequenza minima annuale. Le relative variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite sito internet suddetto.

Gli standard e gli impegni della C.S.P. S.r.l. contenuti nella Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Civitavecchia.





Bracciano li 13 giugno 2018

Associazione Codacons : Dott.ssa Sabrina De Paolis

Associazione Federconsumatori Lazio : Dott. Pietro Daminato

Associazione Federconsumatori Lazio Territoriale : Rag. Giulio Cesare Scotto

Associazione CODICI: Dott. Massimiliano Astarita

Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.: Dott. Francesco de Leva

(Handwritten signatures of the representatives listed above)

