



CARTA dei SERVIZI



CARTA dei SERVIZI

PREMESSA

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino, redatto dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA. La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini dei Comuni di Isola delle Femmine, Cinisi, Torretta, Trappeto, Capaci, Montelepre, Giardinello, Partinico, Carini, Balestrate, Borgetto e Terrasini, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali, che la Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti da Servizi Comunali Integrati RSU SPA in attesa dell'aggiornamento periodico della Carta del Servizio, con le relative modalità di indennizzo automatico, ove previsto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità dei servizi

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la Servizi Comunali Integrati RSU SPA e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza. La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

Rispetto delle normative

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. La Servizi Comunali Integrati RSU SPA è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

Continuità

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà della Servizi Comunali Integrati RSU SPA; comunque la Servizi Comunali Integrati



RSU SPA si impegna, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione del servizio.

Cortesia

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale della Servizi Comunali Integrati RSU SPA è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi.

Il personale della Servizi Comunali Integrati RSU SPA in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.

Efficacia ed efficienza

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

Tutela dell'ambiente

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

Continuità e regolarità del servizio

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate. Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Capi Zona nonché la presenza costante degli stessi Capi Zona sul territorio addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche impreviste.

L'attività della Servizi Comunali Integrati RSU SPA

Le principali attività svolte dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA nel campo dell'igiene ambientale sono le seguenti:

- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata frazioni riciclabili;
- raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi;
- spazzamento stradale;
- svuotamento cestini stradali;
- lavaggio e disinfezione cassonetti;
- raccolta materiali ingombranti;
- gestione isola ecologica;
- attività complementari all'igiene urbana a pagamento ai sensi dell'art. 6 della carta dei servizi e cioè:
 - abbandoni incontrollati e discariche abusive;
 - derattizzazione e disinfestazione;
 - pulizia caditoie;
 - pulizia delle spiagge;
 - scerbamento e sterramento;



- manutenzione del verde pubblico e altri servizi ambientali;
- ampliamento dei servizi esistenti e servizi occasionali (manifestazioni culturali, feste, sagre, pulizia mercatini, fiere autorizzate);
- turni domenicali;

Raccolta rifiuti solidi urbani

La raccolta dei rifiuti solidi urbani viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità. Essa avviene attraverso la dislocazione sul territorio di cassonetti di diversa volumetria, da 1100 a 1700 litri, come da planimetrie depositate presso i comuni soci.

Il territorio, ai fini del servizio di raccolta, è stato suddiviso in zone ovvero in aree geografiche affidate ad un'unità operativa che riesce a completarla in uno o più turni di lavoro.

La raccolta dei rifiuti viene effettuata con frequenza giornaliera dal lunedì al sabato su almeno l'80% delle utenze, con uno standard di servizio di 64 utenze per contenitore e con un volume medio a disposizione per utente di 30 L. circa.

In caso di due o più giornate festive consecutive, l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Il deposito dei rifiuti urbani nei cassonetti è consentito dalle ore 20.00 alle ore 7.30.

Eventuali ritardi nello svuotamento di alcuni cassonetti sono dovuti a cause estranee all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- inaccessibilità anche temporanea all'area da servire;

- indisponibilità degli impianti di smaltimento;
- scioperi e assemblee del personale;
- guasti gravi e/o concomitanti dei mezzi preposti allo svolgimento del servizio.

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, lo svuotamento dei cassonetti tralasciati.



Tali attività vengono svolte con l'uso e modalità di seguito descritte:

Raccolta attraverso la dislocazione sul territorio di contenitori di diversa volumetria (bidoni o campane da 240-360 e 3000 litri), come da planimetrie depositate presso i comuni soci. Nello specifico:

Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio è attualmente svolto 6 giorni su 7 secondo le modalità seguenti:

- con l'effettuazione, previo appuntamento telefonico al n. verde 800942559, di un servizio domiciliare gratuito per il ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici, ecc. (fino a un massimo di 2 mc.), entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta per gli ingombranti ritirati (in particolari periodi dell'anno maggio/agosto - 10 giorni lavorativi) ed entro 15 giorni lavorativi dalla segnalazione di discarica abusiva RSU;
- il materiale da asportare deve essere portato dal cittadino al piano stradale ed al limite della proprietà privata.

Raccolta differenziata

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA promuove ed attua sul territorio urbano la raccolta differenziata che si divide tra raccolta di materie seconde, destinate al recupero ed al riuso come materie prime, e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di inquinamento.

Carta

Il servizio di raccolta della carta (imballaggi in materiale cartaceo, carta straccia, giornali, etc.) viene effettuato con contenitori di varia volumetria (240-360-3000 litri) e in particolare in campane di colore bianco.

Carta e Cartone

La raccolta della carta e del cartone viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità. Esse sono:

- Raccolta manuale porta a porta con sacchetti o contenitori opportunamente dedicati che possono essere forniti dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA .
- Raccolta con cassonetti presso le attività commerciali.

La frequenza del servizio di svuotamento delle campane è di due volte al mese; in estate tale frequenza aumenta a 3 volte al mese o all'occorrenza.

La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per le attività commerciali e 1 giorno su 7 per le utenze domestiche.

Organico (scarti di origine vegetale ed alimentare, da fioristi, ristoranti, ortofrutta e simili)

La raccolta dell'organico viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità.

Esse sono:

- Per le attività commerciali aventi produzione di rifiuto organico, queste sono dotate, a richiesta, di un contenitore dedicato da 240 o 360 litri.

- Per le utenze domestiche, raccolta manuale porta a porta con sacchetti che possono essere forniti dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA.

La frequenza del servizio di raccolta è di 6 giorni su 7 per le attività commerciali, e 5 giorni su 7 per le utenze domestiche.

Vetro

La raccolta del vetro viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità.

Esse sono:

- Per le attività commerciali aventi produzione di vetro, queste sono dotate, a richiesta, di un contenitore dedicato da 240 o 360 litri.

- Raccolta manuale porta a porta con sacchetti o contenitori opportunamente dedicati che possono essere forniti dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA .

La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per le attività commerciali e 1 giorno su 7 per le utenze domestiche.

La frequenza del servizio, di svuotamento delle campane è di due volte al mese; in estate tale frequenza aumenta a tre volte al mese o all'occorrenza.



Plastica

La raccolta della plastica viene svolta con diverse metodologie a seconda delle esigenze del servizio, del territorio, della viabilità. Esse sono:

- Per le attività commerciali aventi produzione di plastica queste sono dotate, a richiesta, di un contenitore dedicato da 240 o 360 litri.

- Raccolta manuale porta a porta con sacchetti o contenitori opportunamente dedicati che possono essere forniti dalla Servizi Comunali Integrati RSU SPA .

La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per le attività commerciali e 1 giorno su 7 per le utenze domestiche.

La frequenza del servizio, di svuotamento delle campane è di due volte al mese; in estate tale frequenza aumenta a tre volte al mese o all'occorrenza.

Medicinali scaduti

La raccolta di farmaci scaduti avviene tramite contenitori installati presso le farmacie (comunali e private), e nei vari distretti dell'Azienda Sanitaria.

Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza.

Pile

La raccolta di batterie e pile a secco avviene tramite contenitori attualmente distribuiti ai gestori o proprietari di tabaccherie o negozi.

Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza.

Cartucce esauste del toner per fotocopiatrici e stampanti

Relativamente alla raccolta dei toner usati, la Servizi Comunali Integrati RSU SPA, attraverso

una ditta convenzionata fornisce agli Enti che ne facciano richiesta un servizio di fornitura degli appositi contenitori. Il relativo svuotamento avviene su chiamata al numero verde 800942559.



Spazzamento stradale

L'attività di spazzamento è finalizzata al controllo e all'igiene del suolo in tutto il centro urbano. Le frequenze di passaggio ordinarie indicate nei programmi operativi di servizio sono attribuite in funzione del passaggio e delle frequentazioni pedonali, allo scopo di cercare di raggiungere un unico obiettivo qualitativo sul territorio cittadino. Pertanto, oltre che in funzione della centralità delle aree servite, le frequenze ed il livello qualitativo del servizio di spazzamento erogato derivano dalla ricerca di un punto di equilibrio ottimale tra la qualità dell'attività ed il costo della stessa.

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA effettua lo spazzamento manuale o meccanizzato delle vie e piazze della città nonché lo svuotamento dei cestini gettacarta laddove allocati. Lo spazzamento manuale viene effettuato dagli operatori con l'utilizzo di pala, ramazza nel territorio di propria competenza. Lo spazzamento meccanizzato avviene con macchina spazzatrice, coadiuvata se necessario, da un operatore a terra provvisto di apposita attrezzatura soffiante o altro mezzo.

Da un punto di vista organizzativo-operativo il territorio cittadino è suddiviso tra Centro Storico e altre vie.

Lo spazzamento manuale o meccanizzato, è effettuato secondo le seguenti frequenze minime:

Vie di maggiore presenza di traffico nel Centro Storico: passaggio 6 giorni su 7;

Altre vie: passaggio 2 giorni su 7.

Le frequenze di intervento possono variare in funzione di fenomeni stagionali (ad es.

la raccolta delle foglie lungo vie, marciapiedi e piazze) ecc.

Il mancato rispetto del programma di spazzamento è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali, interruzioni, ecc.;
- condizioni meteorologiche avverse (pioggia, neve);
- scioperi e/o assemblee dei mezzi;
- guasti rilevanti e/o concomitanti alle spazzatrici;
- emergenze varie.

Cestini per piccoli rifiuti

Lo svuotamento dei cestini idonei a ricevere piccoli rifiuti dei passanti, che le singole Amministrazioni Comunali installeranno su suolo pubblico della città, avverrà contestualmente alle attività di spazzamento.

Lo svuotamento comprende il posizionamento all'interno dei contenitori di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna e l'igiene, sia del cittadino, sia dell'operatore.

Lavaggio cassonetti

L'igiene del servizio di raccolta con cassonetti è assicurata dal lavaggio e disinfezione degli stessi che vengono effettuati con frequenze diverse nei periodi invernale ed estivo. Il lavaggio viene effettuato sui contenitori della raccolta:

- dei Rsu tal quale (contenitori con ruote);
 - dell'organico (contenitori con ruote).
- Periodicità:
 Periodo invernale da settembre/aprile una volta ogni due mesi.
 Periodo estivo da maggio/agosto una volta al mese.



Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti. La Servizi Comunali Integrati RSU SPA definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità.

La procedura del reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- telefonicamente;
- per iscritto a mezzo fax, posta elettronica, posta tradizionale.

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la Servizi Comunali Integrati RSU SPA procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di "customer satisfaction"
- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti
- incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza.

Aggiornamento della carta del Servizio

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza.

Ogni modifica e/o variazione agli standard di cui alla presente Carta verrà resa nota utilizzando i canali informativi appositi (comunicati stampa, sito internet, ecc.).

Risposte a richieste e a reclami

Corrispondenza con i Clienti:

Tempo max di risposta = 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, ridefinisca i termini del problema.

Tutta la comunicazione con il Cliente riporta l'indicazione del referente aziendale per il procedimento in oggetto.

Informazioni al Cliente

La Servizi Comunali Integrati RSU SPA utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;
- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- Campagne di sensibilizzazione mirate.

Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Servizi Comunali Integrati RSU SPA che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali ad esempio:

- Eventi di carattere eccezionale: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo) indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento;
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi necessari per l'effettuazione di particolari servizi;
- Scioperi, agitazioni del personale;
- Difficile rintracciabilità del Cliente e per correlati fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.



Validità della carta

La presente Carta è in vigore dal 02/03/2007 ed è valida fino al momento in cui eventuali nuovi standard di servizio non verranno comunicati nelle forme previste ai Clienti.

TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD

SERVIZI	COME	QUANDO
Raccolta rifiuti ingombranti (ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici non ritirati dai produttori, ecc.)	Tramite richiesta telefonica al call center n° 800 942559 Ritiro gratuito (max 2 mc.) presso il piano stradale antistante il domicilio del richiedente	Frequenza Giornaliera da lunedì al sabato. Tempi di ritiro: <ul style="list-style-type: none"> - giorni 5 lavorativi dalla richiesta per il periodo settembre/aprile - giorni 10 lavorativi dalla richiesta per il periodo maggio/agosto
Raccolta rifiuti solidi urbani (caricamento, trasporto e conferimento in discarica o in idonei impianti di trattamento)	Tramite Contenitori RSU da 1100 lt. e da 1700 lt.	Frequenza Giornaliera da lunedì al sabato. Eventuali servizi domenicali a richiesta delle Amministrazioni Comunali. Turni <ul style="list-style-type: none"> - antimeridiano dalle 6,30 alle 12,30 - pomeridiano dalle 13,00 alle 18,30
Raccolta differenziata (Carta - Vetro - Plastica)	Tramite <ul style="list-style-type: none"> - Campane e contenitori stradali - Servizio porta a porta centro urbano 	Frequenza Svuotamento Campane <ul style="list-style-type: none"> - 2 volte al mese in inverno o all'occorrenza - 3 volte al mese in estate o all'occorrenza Frequenza Servizio porta a porta <ul style="list-style-type: none"> - 3 giorni su 7 per le attività commerciali - 1 giorno su 7 per le utenze domestiche
Raccolta differenziata (Organico)	Tramite <ul style="list-style-type: none"> - Contenitori stradali - Servizio porta a porta centro urbano 	Frequenza Servizio porta a porta <ul style="list-style-type: none"> - 6 giorni su 7 per le attività commerciali - 5 giorni su 7 per le utenze domestiche
Rifiuti urbani pericolosi (farmaci - pile - toner)	Tramite Contenitori custoditi presso le farmacie, presso tabacchi, negozi di elettricità e grandi magazzini	Frequenza Svuotamento <ul style="list-style-type: none"> - 1 volta al mese o all'occorrenza
Spazzamento stradale: Pulizie delle aree di proprietà pubblica (strade, piazze, marciapiedi)	Tramite <ul style="list-style-type: none"> - Spazzamento manuale - Spazzamento meccanizzato 	Frequenza <ul style="list-style-type: none"> - vie con maggiore presenza di traffico nel Centro Storico: passaggio 6 giorni su 7 - altre vie: passaggio 2 giorni su 7
Cestini getta carta Laddove posizionati dalle Amministrazioni Comunali		Frequenza <ul style="list-style-type: none"> - vie con maggiore presenza di traffico nel Centro Storico: passaggio 6 giorni su 7
Lavaggio contenitori	Tramite Macchine lavacassonetti	Frequenza <ul style="list-style-type: none"> - Periodo invernale da settembre/aprile 1 volta ogni 2 mesi - Periodo estivo da maggio/agosto 1 volta al mese



Sede legale/operativa:

via Mattei, 4 - 90047 Partinico (PA)

Tel. 091 8903930 - Fax 091 8908594

servizicomunalispa@servizicomunalispa.it

via Matteotti, 5 - 90047 Partinico (PA)

Tel. 091 8906822 - Fax 091 8900392

servizicomunali.tec@servizicomunalispa.it

www.servizicomunalispa.it



REGIONE
SICILIANA



UFFICIO DEL
COMMISSARIO DELEGATO
PER L'EMERGENZA ACQUE
E LA TUTELA DELLE ACQUE



Misura 1.14



UNIONE
EUROPEA