Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

Sezione I - Carta dei Servizi

1. Che cosa è

2. Principi ispiratori

3. L'Azienda

4. Dove trovarla

Sezione II - Descrizione dei servizi Raccolta differenziata

1. Raccolta Carta e Cartone

2. Raccolta indifferenziata

3. Raccolta frazione differenziata

4. Raccolta dei rifiuti Cimiteriali

6. Raccolta frazione Umida

7. Raccolta dei medicinali scaduti e raccolta pile

8. Spazzamento stradale

9. Pulizia dei mercati settimanali servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari

10. Pulizia di aree interessate da abbandoni incontrollati dei rifiuti

11. Standard di qualità

Sezione III. Tutela del Cliente

1. Accessibilità alle informazioni

2. Diritti e doveri degli Utenti

3. Reclami

4. Forme di Risarcimento

5. Gli impegni dell'Azienda

6. Fattori di qualità, indicatori e standard

7. Indagini di gradimento del servizio

8. Istituzione tavolo paritetico perla risoluzione stragiudiziale delle controversie

9. Validità della Carta

10. Finanziamento Attività.

Sezione IV Allegati

Allegato A - Calendario Utenza Domestica

Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

Allegato A1 - Calendario Utenza Commerciale

Allegato B - Modulo di Segnalazione - Reclamo - Suggerimento

Allegato C - Dati Raccolta Differenziata anno 2017

Sezione I. Presentazione

Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che l'azienda Angri Eco Servizi assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi in materia di gestione dei rifiuti e pulizia del territorio -da questo momento in poi sinteticamente indicati come "Servizi in affidamento"-, da essa erogati in quanto concessi con affidamento diretto dal Comune di Angri. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza: fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di esercizio dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio ed il suo monitoraggio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza una serie di strumenti (Procedure di Reclamo, Sito Internet Istituzionale), che rappresentano i canali preferenziali di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

Come strumento di tutela:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami ove fondati.

Principi ispiratori

Angri Eco Servizi si obbliga ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. *Eguaglianza ed imparzialità*

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani, alle persone disabili ed alle persone socialmente più deboli. L'Azienda si impegna altresì ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

2. *Continuità*

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei Servizi in affidamento continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per gli impedimenti dovuti a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, e in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3. *Trasparenza e partecipazione*

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato. L'attività della AES si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, i fornitori, le associazioni di consumatori, i sindacati, etc..

4. *Efficienza ed efficacia*

L'azienda si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

5. *Semplificazione delle procedure*

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei Servizi in affidamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione dei vari servizi.

L'Azienda Angri Eco Servizi è un Ente strumentale costituito nel 2001 del Comune di Angri che è l'unico proprietario, che si occupa principalmente della gestione dei servizi di igiene urbana.
Tra i servizi effettuati dalla Angri Eco Servizi vi sono:

- l'effettuazione delle raccolte differenziate in genere;
- il trasporto ed il conferimento agli impianti intermedi o finali di smaltimento e/o recupero
- lo spazzamento manuale e/o meccanizzato, della sede stradale e delle relative pertinenze e dei marciapiedi;
- lo svuotamento dei cestini compresi nelle aree urbane;
- la pulizia delle caditoie presenti sul territorio programmato con apposito calendario;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria del verde pubblico, ivi incluso l'eventuale diserbo ecologico;
- la raccolta dei rifiuti cimiteriali, intesi come i rifiuti prodotti dall'utenza e quelli delle attività tipiche del cimitero comunale;

- le attività educative, formative, promozionali e informative finalizzate alla riduzione dei rifiuti e all'aumento della raccolta differenziata, in collaborazione con il Comune di Angri;

L'AES si impegna ad erogare ed a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa CARTA DEI SERVIZI di Gestione dei Rifiuti.

Sezione II - Descrizione dei servizi

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Angri e Angri Eco Servizi, gestore del servizio per affidamento diretto. I dati annuali relativi ai rifiuti raccolti e smaltiti nell'ambito del servizio di igiene urbana sono riportati sul sito della AES. Gli standard relativi ai servizi offerti sono riportati nell'Allegato A "Standard di Servizio" alla fine del presente documento.

Raccolta della carta e del cartone

La carta e il cartone vengono raccolti porta a porta in sacchi a perdere il venerdì. Fanno parte di questa raccolta anche cartoni per bevande in materiali poliaccoppiati. Inoltre, il cartone, presso le attività commerciali viene raccolto anche il mercoledì e il sabato; i materiali devono essere accatastati difronte alla sede del produttore sul suolo pubblico, schiacciati e piegati.

Raccolta indifferenziato

La raccolta dell'indifferenziato, tutto il materiale non riciclabile, avviene solo il martedì e sabato per le utenze domestiche e commerciali, per un periodo sperimentale di 12 mesi, al termine del quale si valuterà la possibilità di ridurre il conferimento del secco ad un solo giorno a settimana, per perseguire il principio e la buona pratica della riduzione dei rifiuti indifferenziati;

Raccolta della plastica

Gli imballaggi in plastica vengono raccolti in sacchi a perdere, una volta a settimana, il mercoledì.

Raccolta dei rifiuti cimiteriali

È attiva la raccolta dei rifiuti prodotti presso l'area cimiteriale, intesi come rifiuti prodotti dagli utenti (fiori, lumini votivi, ecc.) e rifiuti prodotti dalle attività peculiari (materiali da scavo, residui delle esumazioni/estumulazioni).

Raccolta della frazione umida

La raccolta avviene tramite bidoni carrellati posti in prossimità di condomini e/o utenze specifiche (fruttivendoli, mense, ristoranti, supermercati, etc..). Per utenze domestiche la raccolta avviene il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle ore 05.00 alle ore 11.00 Per le utenze commerciali la raccolta avviene negli stessi giorni. Una raccolta supplementare è prevista per tali utenze, previa richiesta, il sabato pomeriggio, dalle 14.00 alle 16.00.

Raccolta dei medicinali scaduti e Raccolta Pile

La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata con contenitori collocati presso le farmacie, mentre la raccolta pile tramite contenitori posizionati presso rivenditori specifici. I materiali raccolti vengono stoccati presso il Centro di Raccolta per essere poi trasportati direttamente alle relative piattaforme autorizzate.

Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

Raccolta degli ingombranti e degli sfalci

Tale servizio può essere effettuato anche a domicilio, previa prenotazione nei limiti di qualità e quantità previsti dal vigente regolamento di igiene urbana. Il servizio avviene, di norma, il lunedì, festivi e pre-festivi esclusi.

Raccolta indifferenziata

Il servizio di Raccolta Differenziata avviene domiciliarmente anche tramite bidoni carrellati posti in prossimità di condomini e/o utenze commerciali, il martedì, il giovedì ed il sabato.

Spazzamento stradale

Angri Eco Servizi provvede alla pulizia delle vie e piazze comunali di competenza mediante spazzamento manuale. Gli interventi, svolti secondo un programma prestabilito che prevede anche operazioni differenziate a seconda delle necessità legate alla frequentazione, iniziano alle ore 5.00 e terminano prima delle ore 11.20; viene inoltre garantita la pulizia del mercato settimanale e il servizio di pulizia straordinaria in occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (feste, sagre, Festival, etc.), organizzate o patrocinate dall'Amministrazione Comunale.

Potrà prevedersi inoltre lo spazzamento meccanizzato per strade a lunga percorrenza, centro storico e arterie limitrofe.

Attività straordinarie

La bonifica di aree interessate da abbandoni incontrollati di rifiuti e/o di micro discariche, viene compiuta, previa segnalazione del Servizio Ambiente del Comune o del Corpo di Polizia Locale.

Angri Eco Servizi partecipa attivamente alle campagne di informazione e sensibilizzazione per la cittadinanza. Ogni volta che viene predisposta qualche nuova iniziativa i cittadini sono coinvolti ed informati tramite pubblicazioni su stampa locale, sito internet ed ogni altro mezzo di comunicazione necessario.

Standard di qualità

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto degli standard di qualità indicati negli allegati A (Calendario Utenza Domestica) ed allegato “A1” (Calendario Utenza Commerciale)

Sezione III. Tutela del Cliente

I rapporti con i cittadini e Angri Eco Servizi sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità: inparticolare sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

Diritti e doveri degli utenti

Sito internet Informazioni sul servizio e relative novità possono essere consultate direttamente sul sito dell'Azienda www.angriecoservizi.it e sul sito del Comune di Angri www.angri.gov.it
Gli utenti del servizio hanno **diritto**:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative ai Servizi in affidamento ed alle modalità di fruizione dei medesimi;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami, ad essere risarciti di eventuali danni;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- accessibilità alle informazioni.

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative alle modalità di svolgimento dei servizi e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dei servizi. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale impiegato nei servizi. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Rapporti con il pubblico

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- Suggerimenti e proposte alla mail: info@angriecoservizi.it
- Centralino aziendale 0815132388 con orario dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00.
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale, sul sito aziendale www.angriecoservizi.it
- A mezzo fax 0815132388

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto all'immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
al risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate comunicando l'esito con gli interventi adottati.
Per tutte le altre forme di risarcimento si rinvia alla normativa di volta in volta vigente.

Angri Eco Servizi
Azienda Speciale del Comune di Angri
sede legale: piazza Crocifisso, 1 - 84012 Angri (SA)
sede operativa: via Stabia, 111 - 84012 Angri (SA)
Tel./Fax 081 5132388
info@angriecoservizi.it
www.angriecoservizi.it
Codice fiscale e partita IVA 03853810657
C.C.I.A. numero 326820

Reclami

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi). I reclami devono essere inoltrati all'azienda nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la stessa provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della AES oppure scaricabile dal sito web.

Gli impegni dell'Azienda

Fattori di qualità, indicatori e standard Al fine della verifica della qualità dei Servizi in affidamento offerti, l'azienda assume, per l'anno 2017, i fattori che saranno elencati nella tabella allegata, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

Indagini di gradimento del servizio

Tale attività è svolta sotto la diretta responsabilità dell'ente locale unitamente al soggetto gestore. Una volta l'anno sarà effettuato un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- Accessibilità alle informazioni
- Servizio offerto
- Aspetti relazionali, informazioni, front office

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- rilevare le aspettative dell'utenza per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese degli utenti ed individuare eventuali azioni di miglioramento.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e/o attraverso questionario reso disponibile sul sito aziendale. Per ciascun servizio erogato da AES sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;

- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi- accessibilità telefonica, accessibilitàlogistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;
- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

Tab. 1 - Fattori di qualità ed indicatori per il servizio

- Indicatori di contesto
- Numero abitanti serviti
- Densità utente per kmq
- Numero utenze domestiche
- Numero utenze non domestiche
- Indicatori di performance e di servizio
- RU: totale produzione rifiuti urbani in tonnellate annue
- RD: totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue, di cui:
- raccolta carta e cartone
- raccolta plastica
- raccolta frazione umida
- raccolta indifferenziata
- spazzamento: frequenza attività di spazzamento (giorni/settimana)