



ECOALBA S.C.P.A.

S.S. 160 KM 28+800 - 71036 LUCERA (FG)

P.IVA: 03555730716

CARTA DELLA QUALITA'

SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI CIVITELLA CASANOVA

COMUNE DI FARINDOLA

COMUNE DI MONTEBELLO DI BERTONA

COMUNE DI VILLA CELIERA



INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI: CONTENUTO E MODALITA' DI DIFFUSIONE,
2. RIFERIMENTI NORMATIVI;
3. INFORMAZIONI SOCIETARIE SUL SOGGETTO GESTORE;
4. AMBITO DI GESTIONE;
5. PRINCIPI
 - Uguaglianza e imparzialità;
 - Qualità e sicurezza;
 - Continuità e regolarità del servizio;
 - Partecipazione;
 - Trasparenza;
 - Cortesia e informazione;
 - Efficacia ed efficienza;
 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi;
 - Professionalità e competenza.
6. SERVIZI EROGATI:
7. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO;
8. TUTELA DELL'UTENZA E TRASPARENZA
 - Trattamento dei dati personali (privacy);
 - Disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni.



1. LA CARTA DEI SERVIZI: CONTENUTO E MODALITA' DI DIFFUSIONE

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

La carta dei servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli utenti finali dei servizi (di seguito: UTENTI), rappresentando il documento che definisce gli impegni che il gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di miglioramento della qualità dei rapporti e dei servizi erogati.

La carta dei servizi:

- Fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi,
- Definisce degli indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun utente;
- Indica le modalità di inoltro dei reclami, le richieste di informazioni da parte degli utenti e definisce la tempistica e le modalità di risposta da parte del Gestore.

La carta dei servizi viene aggiornata ogni anno, sulla base della variazione del rapporto di qualità, della variazione del perimetro di gestione, in base alle eventuali variazioni di gestione del servizio agli utenti. Ogni utente potrà presentare osservazioni e/o suggerimenti e/o proposte in merito al suo contenuto. Le modifiche avvengono assicurando la massima trasparenza e diffusione all'utenza.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente CARTA DEI SERVIZI è adottata in attuazione della seguente normativa.



- D.P.C.M. 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi":
- DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 - Approvazione del Testo Unico della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TORIF);
- ALLEGATO A - DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 - "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TORIF)".

3. INFORMAZIONI SOCIETARIE SUL SOGGETTO GESTORE

ECOALBA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B) è una società di servizi che si occupa prevalentemente di IGIENE URBANA e di trattamento e riciclo di materiali recuperabili, derivanti dalla raccolta differenziata domiciliare. Tra queste attività principali la cooperativa si occupa anche di servizi di sanificazione, disinfestazione, derattizzazione e simili, servizi di pulizia per conto di enti pubblici e privati.

Attualmente ECOALBA opera in un contesto pluriregionale, svolgendo servizi di igiene urbana in vari comuni che di seguito di riportano, operando nella maggior parte su base contrattuale pluriennale o in alcuni casi di gestione del servizio in virtù di proroghe contrattuali in attesa di subentro dei nuovi gestori.

ECOALBA ha una sede legale e operativa in Lucera (FG) 71036 c/o la S.S. 160 KM 28+800 presso la quale risiedono gli uffici amministrativi e il comparto operativo comprendente l'impianto produttivo per la messa in riserva e l'avvio a riciclo di materiali recuperabili derivanti dalla raccolta differenziata quali carta,



vetro, plastica e simili, mediante apposite convenzioni, contratti e sistemi di compliance intrattenuti con i consorzi di filiera, quali COMIECO, COREPLA, COREVE, CIAL, RICREA, CORIPET.

Dall'ottobre del 2021 la ECOALBA dispone anche di una unità locale secondaria operativa in Abruzzo, con sede in Cepagatti (PE) alla Via delle Contrade, presso la quale è in fase di sviluppo un nuovo impianto produttivo per la lavorazione e il riciclo dei materiali recuperabili derivanti dalla raccolta differenziata domestica.

4. **AMBITO DI GESTIONE**

ECOALBA nei comuni di CIVITELLA CASANOVA (PE), FARINDOLA (PE), MONTEBELLO DI BERTONA (PE), VILLA CELIERA (PE) gestisce il Servizio di Igiene urbana e raccolta dei rifiuti urbani con il metodo porta a porta

5. **PRINCIPI:**

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO:

Il rapporto tra gli Utenti e il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con i principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce la parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli utenti, nell'ambito del territorio e del perimetro di gestione competente.

Il Gestore agisce secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli utenti.

QUALITA' E SICUREZZA:

Nel rispetto degli obblighi di qualità tecnica, il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.



CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO:

Sempre nel rispetto degli obblighi di qualità tecnica, il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, a seguito di cause di forza maggiore o ad esso non imputabili, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato agli utenti in congruo anticipo.

Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi idonei a limitare al minimo i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

PARTECIPAZIONE:

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del D.P.R. 184/06 e s.m.i., e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

Tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il miglioramento del proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

TRASPARENZA:

Uno degli aspetti fondamentali dell'operato del gestore è la gestione trasparente con l'utenza. Il 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.

CORTESIA E INFORMAZIONE:

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti, sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.



Il Gestore, inoltre assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI:

Il personale in forza del Gestore a contatto con l'utenza è tenuto ad analizzare nei rapporti con la stessa una terminologia adeguata e comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

PROFESSIONALITA' E COMPETENZA:

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

6. SERVIZI EROGATI

I principali servizi svolti da ECOALBA sono i seguenti:

❖ **Servizio di raccolta, trasporto e conferimento presso impianto autorizzati**, dei rifiuti urbani differenziati, mediante raccolta domiciliare porta a porta.

L'attuale calendario di raccolta rifiuti con il metodo porta a porta prevede la raccolta presso le utenze domestiche e non domestiche:

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Frazione organica	Secco residuo	Carta e cartone	Frazione organica	Plastica e metalli	vetro

Nei mesi estivi (giugno/settembre) è prevista una ulteriore raccolta della frazione organica nella giornata di sabato

- ❖ **Servizio di spazzamento**, comprende i servizi di pulizia e rimozione dei rifiuti dalle strade, su aree pubbliche e private, aree verdi e parchi, svuotamento dei cestini gettacarte.

Il suddetto servizio non è previsto nel contratto di appalto; viene svolto il solo svuotamento dei cestini gettacarte nella stessa giornata in cui è prevista la raccolta domiciliare della frazione secca indifferenziata.

- ❖ **Servizio di raccolta rifiuti su prenotazione**: per alcune tipologie di rifiuti, quali rifiuti RAEE, rifiuti ingombranti e RUP, è possibile richiedere il ritiro a domicilio contattando, in una determinata fascia oraria, il numero verde **085/8286130** messo a disposizione dalla ECOALBA.

Il ritiro avviene solitamente entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

- ❖ **Servizio prenotazione ritiro rifiuti ingombranti e segnalazioni mediante "qr-code"**: mediante la scansione di un qr-code indicato sui calendari forniti, l'utente può effettuare richieste ed avanzare segnalazioni e/o disservizi.

- ❖ **Campagna di informazione e sensibilizzazione**: sono previsti interventi pubblici di incontri mirati per la sensibilizzazione all'utenza, presso gli edifici scolastici e/o direttamente con i cittadini.

Fornitura di calendari annuali con indicazione delle giornate di raccolta

7. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO:

Agli utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella che segue.

L'impegno del Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli utenti. Nell'usufruire dei servizi, gli utenti finali possono di volta in volta verificare il rispetto di quanto dichiarato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare.

In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (TABELLA 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli utenti nell'arco di un anno. (TABELLA 2).

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI		
INDICATORE	DESCRIZIONE	LIVELLO SPECIFICO
TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta	7 gg lavorativi; 10 gg lavorativi se necessario sopralluogo
TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte da parte del Gestore della risposta motivata scritta	7 gg lavorativi
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	7 gg lavorativi
TEMPO DI INTERVENTO SU CONTENITORI NON SVUOTATI PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto non svuotato o tralasciato e l'effettivo svuotamento	48 ore
TEMPO DI INTERVENTO SU CONTENITORI ROTTI	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva riparazione o sostituzione	10 gg lavorativi
TEMPO DI INTERVENTO SU ZONE DA SPAZZARE TRALASCIATE O NON SERVITE PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	72 ore

TABELLA 2 - STANDARD DI QUALITA' GENERALI	Liv. GENERALE
Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 30 gg lavorativi	95%
Percentuale minima di svuotamenti dei contenitori stradali realizzati con le tempistiche programmate	95%

8. TUTELA DELL'UTENZA E TRASPARENZA:

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679), nel rispetto dei principi e delle INFORMATIVE PRIVACY pubblicate sul sito web della Ecoalba.

DISCIPLINA DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

In caso di reclamo, il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente carta dei servizi, formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore.

Il reclamo potrà essere fatto in due modi, ossia mediante chiamata al n. verde: 800 022 993, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30 o mediante richiesta scritta a questo link: <https://www.ecoalba.net/prenotazioni-e-segnalazioni/> compilando con i propri dati identificativi dell'utenza su apposito form presente nella sezione dedicata.