

SOMMARIO

Premessa.....

SEZIONE I- CARTA DEI SERVIZI

1. Che cosa è
2. Dove trovarla

SEZIONE II- TUTELA DELL'UTENTE

1. Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dei cittadini/utenti

SEZIONE III- SERVIZI

1. Definizioni- Servizi

SEZIONE IV- INDICATORI DI QUALITA'.

1. Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

SEZIONE V- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

SEZIONE VI

1. Valutazione della qualità del servizio erogato.
2. Conclusione.



PREMESSA

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le Amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. La stessa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi è, nella fattispecie, lo strumento con cui Palma Ambiente continua la proficua collaborazione avviata, ormai da anni, con gli stakeholders e si inserisce in una serie di azioni ed iniziative che giungono a migliorare la conoscenza dell'Azienda e dei servizi svolti dalla stessa e fornire nel contempo agli utenti gli elementi utili a garanzia della tutela dei propri diritti.

Palma Ambiente S.r.l., Società a responsabilità limitata unipersonale o a socio Unico, a capitale interamente pubblico, nella fattispecie di proprietà del Comune di Palma di Montechiaro nella persona del Sindaco.

La Società gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti.

SEZIONE I- CARTA DEI SERVIZI

1. Che cosa è.

E' il documento, redatto in conformità alla normativa vigente (**TQRIF – ARERA**), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

E' soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti, potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico- organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi.

2. Dove trovarla.

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può richiederla:

- al Servizio Clienti Palma Ambiente, telefonando ai numeri: 0922/799352- 799353;
- scaricarla direttamente dal sito della Società **www.palmaambiente.it**, nonché alle pagine di collegamento presenti nel sito del Comune di Palma di Montechiaro.

SEZIONE II- TUTELA DELL'UTENTE.

La Società, Palma Ambiente S.r.l. è a disposizione dei cittadini per qualsiasi informazione, richiesta, segnalazione o reclamo relativo alla gestione dei servizi svolti, attraverso il Servizio Clienti telefonico, sportello front office o corrispondenza tramite posta elettronica, nei termini ivi previsti.

La Società opera nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e garantisce, in conformità con le leggi vigenti e sulla base del contratto con il Comune di Palma di Montechiaro :

- l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità adattandoli alle diverse esigenze del territorio determinate dalle caratteristiche urbanistiche e dall'intensità e tipologia di utilizzo delle diverse zone;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni:

- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini/utenti e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Il gestore tramite i punti di contatto previsti, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

1. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento, lavaggio delle strade per le zone di interesse;
2. Elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore (ove prevista la raccolta differenziata);
3. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
4. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
5. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

SEZIONE III- SERVIZI.

Al fine di garantire la sostenibilità delle misure prospettate ed ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente Carta di qualità , si applicano un set di obblighi di qualità tecnica introdotti dalla delibera, riguardanti i servizi:

- **Gestione ed erogazione dei servizi** con continuità e regolarità adattandoli alle diverse esigenze del territorio determinate dalle caratteristiche urbanistiche e dall'intensità e tipologia di utilizzo delle diverse zone,;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero, una mappatura dei contenitori della raccolta con la conseguente predisposizione di un programma delle delle attività di raccolta;
- **La raccolta differenziata** deve essere attiva su tutta la città con due differenti modalità, raccolta differenziata stradale e raccolta differenziata domiciliare, e prevede cinque frazioni merceologiche principali: carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, rifiuti organici e rifiuti indifferenziati. Il servizio di raccolta dei rifiuti è espletato con modalità, orari e attrezzature differenti in funzione delle diverse caratteristiche del territorio, della tipologia di utenza, della viabilità e del traffico cittadino, con l'obiettivo di favorire la crescita qualitativa e quantitativa delle raccolte stesse nel rispetto del contenimento dei costi di gestione.
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade**, comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Pulizia aree a verde pubblico;**
- **Disinfestazione contro le zanzare, zecche in aree pubbliche;**
- **Attività ordinarie di derattizzazione e deblattizzazione e attività di disinfestazione;**
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti e svuotamento cestini;
- **Servizio telefonico** e sportello on line, consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata;
- **Segnalazione per disservizio o RECLAMO:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, inclusa la posta elettronica, o sportello fisico e online, ove previsto; L'utente, inoltre che intende inoltrare un reclamo scritto attinente il servizio svolto da Palma Ambiente, limitatamente ai contenuti e ai parametri di servizio riportati nella Carta della Qualità dei Servizi, può avvalersi del modulo "Reclamo" (allegato alla presente), che debitamente compilato deve essere inviato all'azienda attraverso i seguenti canali:
 1. casella di posta elettronica: palmaambiente@gmail.com;
 2. indirizzo di posta: Palma Ambiente S.r.l.- via Fiorentino n. 89-92020 Palma di Montechiaro;

La consegna del modulo reclamo, oltre che mediante il servizio posta tradizionale, può essere effettuata anche a mano presso la sede di Via Fiorentino n.89 in orario apertura uffici;

- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.
Introduce l'obbligo di un servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi (pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di n. 5 pezzi).
La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:
 - a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente; - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare: - tipologia e numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- **Centro di Raccolta (CCR).**
Conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'Ambiente e Tutela del territorio.
Si intende un'area presidiata ed allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta di rifiuti urbani e assimilati conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche.
La durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita non deve essere superiore a due mesi.
- **Ritiro carcasse animali.**
Recupero, trasporto e conferimento speciale di carcasse animali ritrovate decedute sul territorio.
- Pulizia e lavaggio dei mercati rionali o aree interessate dalle pubbliche manifestazioni.
- **RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA** (Carta e cartone , Plastica e lattine, Vetro , Frazione organica - umido , Frazione organica – verde e ramaglie, RAEE.

SEZIONE IV- Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel TQRIF (ARERA), si fa riferimento ai seguenti indicatori **DA RISPETTARE**:

- tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- tempo di risposta motivata a reclami o segnalazioni scritte;
- tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.



[Handwritten signature]

SEZIONE V- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

La Palma Ambiente S.r.l. responsabile della raccolta e del trasporto, predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma di controllo, ove non si è adottato un sistema di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

Fattore essenziale riveste la possibile interruzione del servizio di raccolta.

Il Gestore individua le Cause e origini delle interruzione registrando la causa con riferimento a:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

La mancanza parziale di erogazione del servizio dovuta a guasti di automezzi o a surplus di materiale da raccogliere è subordinata ad azioni di recupero dello stesso nei tempi previsti .

SEZIONE VI

1. Valutazione della qualità del servizio erogato.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte verificando le segnalazioni dei reclami pervenuti attraverso gli strumenti messi a disposizione dell'utenza (call center aziendale, email, fax, PEC, APP).

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, nelle rilevazioni saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi.

Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.



Conclusioni.

L'obiettivo della ricerca dei nuovi standard minimi tecnici, contrattuali e qualitativi, è quello di migliorare il servizio di gestione dei rifiuti e far convergere le diverse dimensioni territoriali verso standard comuni ed omogenei, applicando principi di gradualità, sostenibilità economica, continuità, regolarità e sicurezza del servizio.

Per tali motivi si conferma l'adozione della presente **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** conforme alle disposizioni del Testo Unico (Deliberazione 18 Gennaio 2022 15/2022/R/RIF in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, favorendo la certezza e la facilità di accesso alle informazioni da parte degli utenti.

