

CARTA DEI SERVIZI



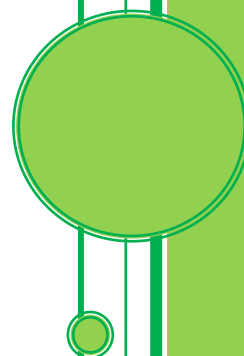
Comune di
Rialto

La presente **Carta Dei Servizi** è un documento attraverso il quale il soggetto gestore - *Idealservice Soc. Coop.* - individua gli obiettivi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi di igiene urbana nel **comune di Rialto**, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.



Idealservice Servizi Ambientali

24/07/2018



Sommario

1. Carta dei Servizi	2
2. Il Soggetto gestore	3
3. Tipologia del servizio	5
4. Gli indicatori di qualità, efficienza e affidabilità del servizio	7
5. Gli obiettivi di raccolta differenziata	8
6. Il Servizio Clienti	10
7. Comunicazione ed educazione ambientale	11
8. Accesso alle informazioni	11
9. Validità della Carta dei Servizi	12

1. CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta Dei Servizi di igiene urbana**¹ (di seguito: Carta dei Servizi) è un documento attraverso il quale il soggetto gestore - *Idealservice Soc. Coop.* - individua gli obiettivi, le regole e gli standart qualitativi dei servizi di igiene urbana nel comune di Rialto, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno da parte del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini. L'esplicitazione delle modalità di accesso alle informazioni, ai numeri di telefono e alle procedure per l'inoltro di segnalazioni e/o reclami, garantiscono la chiarezza del rapporto tra il soggetto gestore e i Cittadini, in un'ottica di continuo miglioramento del servizio.

I principi enunciati all'interno della Carta dei Servizi assicurano, dunque, la qualità e l'efficienza del servizio, la tutela del Cittadino quale fruitore dello stesso e il rispetto dell'ambiente.

La Carta dei Servizi si applica alle seguenti attività:

- **Raccolta, trasporto e smaltimento RSU indifferenziato (secco)**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento frazione umida bio-degradabile;**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento di carta e cartone circuito misto (incluso tetrapak):**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento vetro, lattine e contenitori metallici:**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.

¹ La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 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. del 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.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

- **Raccolta, trasporto e conferimento della plastica:**
 - raccolta domiciliare presso le utenze domestiche e non domestiche;
 - raccolta durante il mercato, le manifestazioni, le fiere e le sagre;
 - raccolta presso i cimiteri comunali.
- **Raccolta, trasporto e conferimento di sfalci, potature e verde:**
 - raccolta a mezzo scarrabile ubicato nell'area ecologica per le utenze domestiche. A domanda con servizio a pagamento (per le utenze domestiche e non domestiche).
- **Raccolta, trasporto e conferimento farmaci scaduti e pile esauste:**
 - raccolta stradale (all'esterno delle attività pubbliche, presso esercenti e immobili pubblici).
- **Raccolta, trasporto e conferimento toner:**
 - raccolta presso uffici comunali e luoghi pubblici.
- **Raccolta di ingombranti e RAEE:**
 - raccolta presso l'ecocentro in scarrabili e/o ceste di tutti i tipi di ingombranti e di ogni tipo di rifiuti assimilabili agli urbani di grandi dimensioni sia per le utenze domestiche che per le non domestiche. A domanda con servizio di ritiro a pagamento (per le utenze domestiche e non domestiche);
- **Gestione ecocentro** (località "ponte Surè").

2. IL SOGGETTO GESTORE



valorizzazione e del recupero del rifiuto come materia prima.

Idealservice Soc. Coop. è una cooperativa di produzione e lavoro con sede a Pesian di Prato (UD) nata nel lontano 1953. Sino ad oggi ha operato ininterrottamente nel settore delle grandi opere di pulizia e sanificazione ambientale e, dal 1990 ad oggi, anche nel settore dell'ecologia nello specifico campo della **raccolta differenziata**, della selezione, della

La nostra Cooperativa è oggi una grande realtà attiva in tutto il nord Italia, che ha saputo crescere cogliendo le diverse esigenze della comunità e del proprio ambiente, trasformandole anno dopo anno in prezioso know-how. La scelta strategica di investire in ricerca, nelle più avanzate tecnologie e nella formazione del personale tecnico-gestionale ha consentito a *Idealservice* di raggiungere risultati di grande rilievo. Nel settore pubblico della raccolta differenziata dei rifiuti e servizi collegati, **il gruppo Idealservice gestisce un bacino di utenza**

prossimo al milione di persone servite, conta oltre 1250 fornitori e 1300 clienti tra pubblico e privato.

Il percorso imprenditoriale della cooperativa è avvenuto attraverso una regolare e costante crescita dimensionale nel tempo e un corretto rapporto tra “mezzi propri / mezzi di terzi”.

Complessivamente, il giro d'affari nel 2017 è di quasi 140 milioni di euro, per un utile netto di oltre 4 milioni, un patrimonio netto di oltre 43 milioni.

Presso la **sede legale di Pasion di Prato** hanno luogo, oltre alle attività tradizionali di *governance* della cooperativa, anche la Direzione Generale (Economico Finanziaria e delle Risorse Umane) e le Direzioni Operative delle tre divisioni (Commerciale e Produttiva). Per soddisfare le esigenze dei nostri clienti, presso le diverse sedi operative e i cantieri distribuiti sul territorio, sono impiegati quasi **3.200 lavoratori**, tutti adeguatamente formati e preparati ad affrontare i compiti assegnati.

Inoltre, *Idealservice* è Società certificata secondo le norme:

UNI EN ISO9001:2008 | UNI EN ISO14001:2004 | OHSAS18001:2007 | Responsabilità sociale SA8000



Certificazione ISO 9001



Certificazione ISO 14001



Certificazione OHSAS
18001



Certificazione SA 8000

La cooperativa *Idealservice*, viste le specializzazioni acquisite, ha ricevuto inoltre dall'Ente di Certificazione SGS il prestigioso **Merit Award**, il Certificato dell'Eccellenza riservato alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata.



Con un parco macchine sempre aggiornato e in piena funzionalità, operatori professionalmente preparati, disponibili, continuamente aggiornati sulle norme di sicurezza in vigore, vari stabilimenti di raccolta della plastica, della carta e del multimateriale, **Idealservice** si conferma come la **società leader del settore dei servizi ambientali**,

trasformando i rifiuti in materiale adatto al riciclaggio. Nel settore dei Servizi Ambientali, *Idealservice* opera principalmente con gli Enti Locali, fornendo servizi di igiene urbana, avanzati sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti.

I materiali finiti vengono da noi inviati agli impianti di riciclaggio o alle industrie di trasformazione, che li utilizzano come nuova materia prima. Questo ciclo virtuoso di recupero incide positivamente sull'economia territoriale, garantendo inoltre **occupazione** ed un **maggior rispetto dell'ambiente**.

Idealservice è sempre stata attenta a tutti gli aspetti legati all'innovazione in ambito ambientale. Il progetto **Differenziata 3.0** nasce dalla ventennale esperienza dell'azienda nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti. La versione 2.0 si prefissava di raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata imposti dalla legge.



La nuova progettualità porta con sé una visione molto più ampia:

- **Alte percentuali di raccolta con alte percentuali di recupero effettivo**
- **Benefici ambientali ed economici alle comunità**
- **Creazione di nuovi posti di lavoro grazie all'ottimizzazione delle figure professionali presenti sui territori.**

Differenziata 3.0 è progetto strutturato sui binari del servizio al cittadino e dell'efficienza: gli utenti *Idealservice* hanno a disposizione una **pratica ed evoluta app – Idealservice - Rifiuto Zero** - per farsi guidare facilmente attraverso il servizio.

3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio *Idealservice* garantisce un incremento della raccolta differenziata e la contemporanea riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera grazie all'impiego di mezzi leggeri di ultima generazione (mezzi bi-vasca di dimensioni contenute).

Le necessità rilevate sul territorio hanno determinato le scelte di seguito indicate:

- **servizio settimanale di raccolta** della secco indifferenziato e del vetro/lattine;
- **servizio bi-settimanale di raccolta** del rifiuto organico;
- **servizio di raccolta quindicinale** della carta/cartone e della plastica (a settimane alterne);
- **servizio di raccolta dei rifiuti urbani ingombranti**, mediante posizionamento di cassoni scarrabili nell'ecocentro di Ponte di Surè;
- **servizio di raccolta del verde**, mediante posizionamento di cassoni scarrabili nell'ecocentro di Ponte di Surè;
- **servizio di raccolta del toner** mediante negli appositi contenitori ubicati presso il Palazzo Comunale.

Sfruttando le potenzialità dei mezzi sopracitati e quanto proposto è stato elaborato il seguente calendario di raccolta dei rifiuti:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Carta/cartone		*				
Vetro/lattine						
Organico						
Secco						
Plastica		*				

* La raccolta della carta/cartone e della plastica avviene con frequenza quindicinale, a settimane alterne.

Nel caso di **conferimenti non corretti** da parte dell'Utente gli addetti non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

4. GLI INDICATORI DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio² è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- V. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- VI. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;

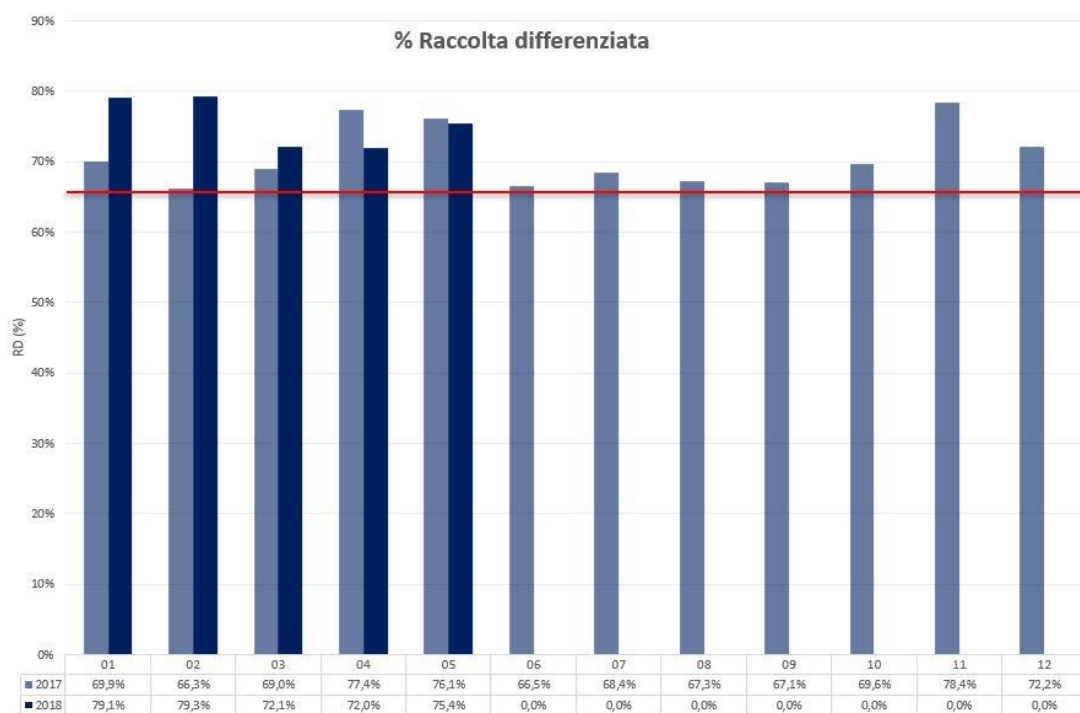
² Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

- VII. qualità del servizio e sostenibilità. *Idealservice Soc. Coop.* vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

5. GLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

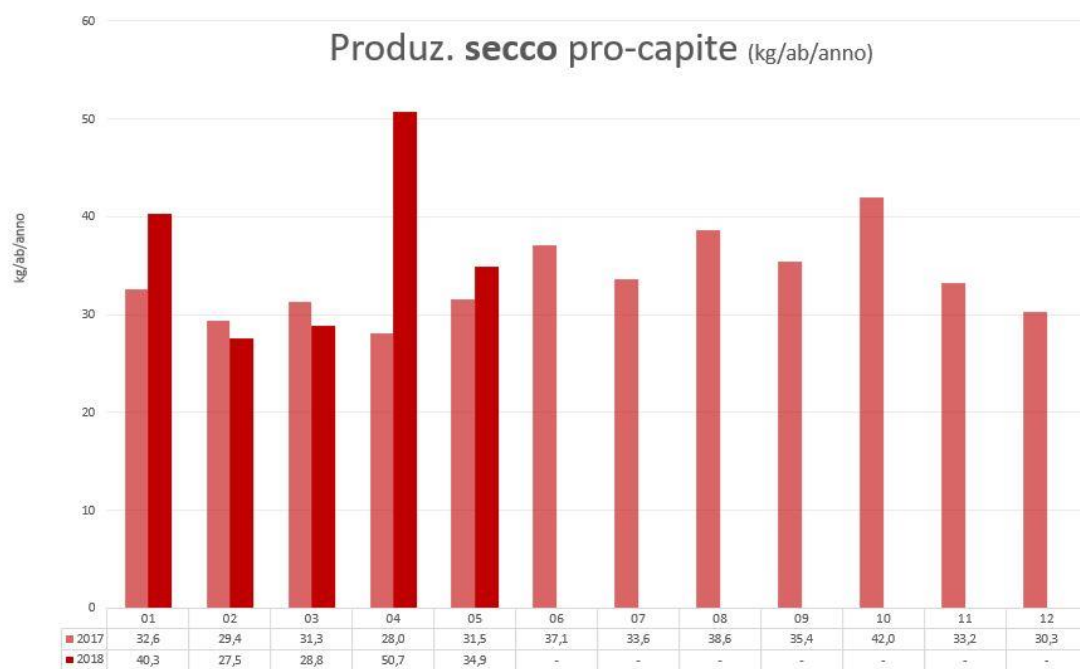
Da un confronto dei **dati 2017 e inizio 2018** è evidente un livello eccellente nella quantità dei rifiuti raccolti in modo differenziato e nella qualità degli stessi conferiti agli impianti di destino.

Come evidenzia il grafico che segue, il servizio ha permesso di raggiungere e superare i valori minimi prescritti dalla normativa vigente (art. 205 D.Lgs. 152/2006) in termini di percentuale di raccolta differenziata, assestandosi a valori mediamente costanti nel tempo:



Nella tabella a seguire è evidente come la produzione di **rifiuto secco indifferenziato** abbia mantenuto un andamento pressoché costante nell'arco del 2017, con risultati estremamente incoraggianti, soprattutto nella prima metà dell'anno.

Invece, dal confronto con i primi mesi del 2017 è evidente un incremento considerevole nei mesi di gennaio e aprile 2018, probabilmente coincidente con le festività e quindi una maggiore affluenza di utenti non residenti. Infatti, già dai mesi immediatamente successivi si è riscontata una notevole diminuzione del dato, che si è assestato a valori pressoché nella norma:



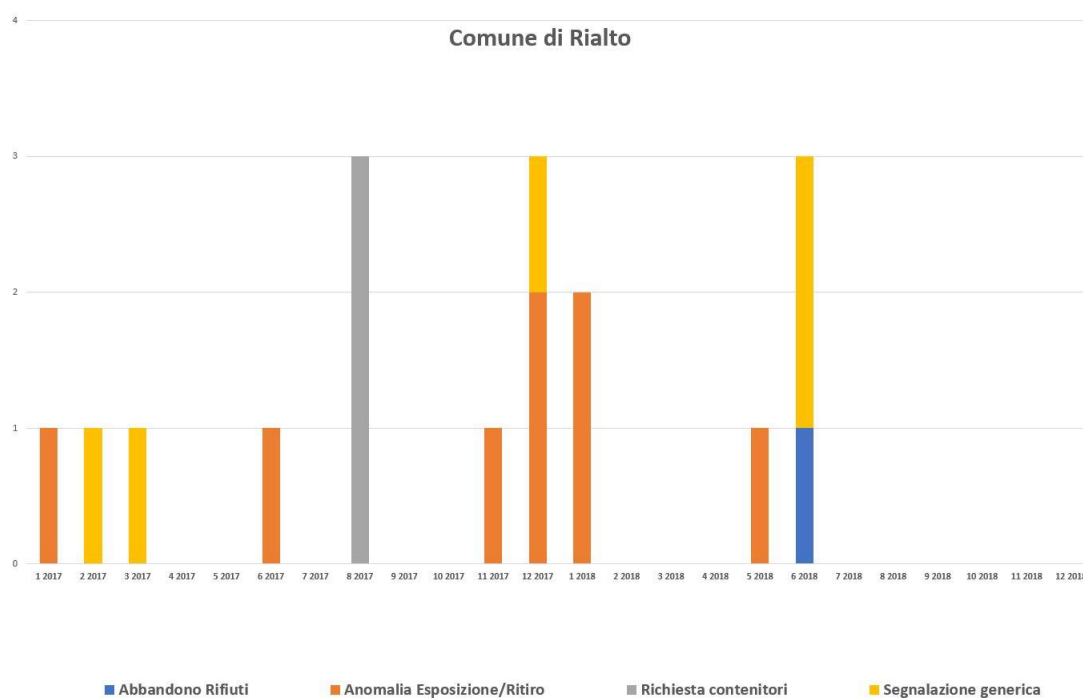
6. IL SERVIZIO CLIENTI

È di fondamentale importanza curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un'efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti e migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Contattando il **Numero Verde 800 827 022** gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami / disservizi.

Nell'annualità 2017 e inizio 2018 sono state registrate un numero esiguo di segnalazioni, come visibile dal grafico sottostante:



Questo dimostra una condivisione puntuale ed efficace delle informazioni che permette una corretta erogazione del servizio da parte degli operatori Idealservice e il corretto utilizzo dello stesso da parte degli utenti.

7. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- **assemblee pubbliche e incontri informativi**, realizzati in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- **materiale informativo** (calendario di raccolta, manifesti, opuscoli informativi, ecc.) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali.

Inoltre, per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata dei rifiuti, *Idealservice* mette a disposizione il sito web www.serviziambientali.idealservice.it e l'applicazione **Rifiuto Zero**, che permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati).

8. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di *Idealservice* o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 4 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

L'accesso alle informazioni viene inoltre garantito da:

- **Numero Verde 800 827 022.** Al numero verde l'utente può richiedere informazioni, segnalare mancati ritiri e abbandoni rifiuti, presentare reclami, segnalare disservizi.
- **Sito web:** www.serviziambientali.ideal-service.it. Nel sito web dell'azienda oltre a varie informazioni gli utenti potranno effettuare il download dei seguenti documenti:



Calendario di raccolta



Lettera informativa



Modulo di attivazione del servizio integrativo raccolta pannolini



Modulo richiesta composter



Riciclabolario (dizionario dei rifiuti)

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/IDEALserviziambientali/>. All'interno della pagina Facebook aziendale è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali su ambiente e raccolta differenziata.

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** avrà validità fino alla scadenza dell'appalto e potrà essere aggiornata, entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del comune di Rialto, ogni qualvolta intervengano modifiche.

Gli Utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi già in uso.