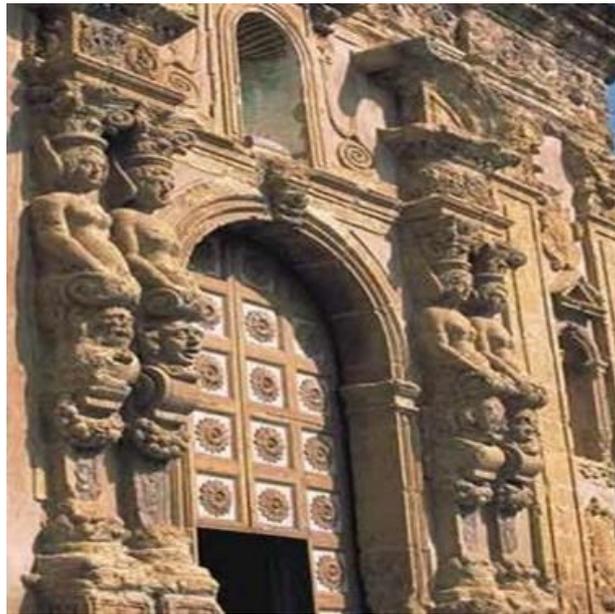




Ciclat Trasporti Ambiente soc. coop.

Comune di NARO

Roma Costruzioni srl



Provincia di Agrigento

SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI

**SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI E SPECIALI ASSIMILATI E
SERVIZI AFFINI.**

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Premessa	4
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	6
Principi Fondamentali	10
I nostri impegni	12
Aiutateci a svolgere il nostro servizio	14
La nostra politica aziendale	14
Continuità e regolarità del servizio	15
Tutela ambientale, recupero e sicurezza	17
Comportamento del personale	17
Recupero e valorizzazione dei rifiuti	17
Informazione al Cliente.....	18
Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio.....	19
Indicatori di qualità	20
Gestione dei Rifiuti indifferenziati	20
Gestione della Raccolta differenziata	21
Gestione del Servizio di Igiene Urbana	Errore. Il segnalibro non è definito.
Percezione della qualità del servizio	Errore. Il segnalibro non è definito.
Report Consuntivo	Errore. Il segnalibro non è definito.
Indennizzi per i mancati servizi	22
Gestione dei reclami	23
Deroghe.....	23
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA	24
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	24
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)	24
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF).....	24
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....	24
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	25
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)	25
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)	25
.....	25
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF).....	26
Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF).....	26
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.....	26
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)	26

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF).....	27
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF) ..	27
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	27
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	27
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	28
Contatti.....	29
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	30
SCHEMA REGOLATORIO	30

Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari delle nostre Società.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano pesantemente i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità ed i tempi dei servizi che la nostra Società si impegna ad offrire ai cittadini.

E' un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, la nostra Società e la comunità servita.

La **Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito: "**Carta dei Servizi**") è un documento redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA, attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e l'azienda socia incaricata Roma Costruzioni srl, che conduce i servizi di igiene urbana presso il comune di Naro, individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti). L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità, efficienza, tutela e rispetto del cittadino e dell'ambiente nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.

La Carta, in particolare, si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del TAG presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine e del verde (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta porta a porta degli ingombranti (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti T e/o F mediante contenitori stradali (ove presenti);
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta (ove presente);
- fornitura dei contenitori, calendari annuali e sacchetti per gli imballaggi in plastica;
- campagne di informazione e sensibilizzazione.

La Carta è stata redatta, tra le altre, nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull'erogazione dei 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
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.
- Altro (es. regolamenti comunali ecc.).

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. > La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente (www.ciclatambiente.it) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

Il bilancio al 31 dicembre 2021 della Cooperativa CICLAT TRASPORTI AMBIENTE chiude con un fatturato pari a € 185.712.943.

Certificazioni e Autorizzazioni

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- **Categoria 1 Classe A**
- **Categoria 1 Classe A (spazzamento)**
- **Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)**
- **Categoria 4 Classe A**
- **Categoria 5 Classe B**
- **Categoria 8 C (Intermediazione)**

- **Categoria 9 Classe D**
- **Categoria 10 A Classe D**

Ciclat Trasporti ambiente, opera attraverso un socio esecutore: la Roma Costruzioni srl.

Essa è un'azienda consolidata che opera con successo nel campo dei servizi pubblici e privati di igiene urbana e ambientale.

Nello specifico, si occupa della raccolta, del trasporto e dello smaltimento dei rifiuti solidi urbani in armonia con il riordino della normativa sui Servizi Pubblici Locali e improntando tutto sull'efficienza e l'economicità, al fine di far fronte ai maggiori impegni che vengono rappresentati nel campo dei servizi di Igiene Ambientale da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

Già dal gennaio del 2014 la Roma Costruzioni srl è stata inserita nella White List della Prefettura di Caltanissetta; nel 2018 ha ottenuto il Rating di legalità con il punteggio di ++ e nel 2015 è stata ammessa a nuovo socio della CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop.

La società ha investito le proprie risorse, dotandosi dei Sistemi di Qualità Aziendale aderenti alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 45001:2018, SA 8000:2014.

Principali servizi offerti

- **Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema “porta a porta” e “tradizionale con cassonetti” e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;**
- **Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;**
- **Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;**
- **Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;**
- **Bonifiche di siti contaminati.**

Implementazione del sistema di controllo della qualità

Grazie all'esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HCCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- **Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell’Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale.**
- **Delega d’autorità al Rappresentante della Direzione.**
- **Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione.**
- **Definizione del ruolo, area di competenza e livello d’autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale.**
- **Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano.**
- **Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati.**
- **Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi.**
- **Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell’ottica del miglioramento continuo del servizio.**
- **Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all’esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell’Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni.**
- **Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l’andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.**

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACPP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.

Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipendono dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- **Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.**
- **Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.**
- **Favorire il miglioramento continuo.**

Tale documentazione è organizzata per:

- **Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.**
- **Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.**

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

Documenti normativi:

- **Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale.**
- **Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza**
- **Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.**

Documenti programmatici:

- **Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale**
- **Piani di Formazione.**
- **Piani di audit.**

Registrazioni dei dati:

- **Registrazioni puntuali dove sono riportate informazioni e/o misure.**
- **Registrazioni consuntive.**
- **Indicatori.**
- **Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.**
- **Rapporti di audit.**
- **Riesame del SISTEMA.**

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definisce le responsabilità e delinea la struttura ed il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

Principi Fondamentali

EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITÀ del SERVIZIO

Tutti i cittadini hanno con la nostra Società un rapporto basato su principi di eguaglianza ed imparzialità. Il servizio viene fornito agli abitanti del territorio che l'azienda gestisce ed è regolato dal Contratto d'Appalto stipulato con il Comune di Naro.

RISPETTO delle NORMATIVE

La nostra Compagine è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.

Nel settore “Igiene Ambientale” la nostra Società ha ottenuto la certificazione ISO 14001 (che si è andata ad aggiungere alla certificazione ISO 9001) relativamente alla progettazione ed erogazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L’Azienda è inoltre impegnata nel raggiungimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

CONTINUITÀ

La nostra Società fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero creare vedranno l’impegno massimo dell’azienda per essere contenuti nel tempo.

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali ci si può avvalere del diritto di accesso agli atti, previsto dalla legge 241 del 7 agosto 1990 e dall'apposito regolamento aziendale, rivolgendosi all'Ufficio Segreteria Generale al numero verde che sarà messo a disposizione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La nostra Società persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale.

TUTELA dell'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti La nostra Società hanno come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assumono il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che le aziende assumono come regola inderogabile nel proprio agire.

I nostri impegni

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

1. FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. MIGLIORARE CONTINUAMENTE LE NOSTRE PRESTAZIONI

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. RISPETTARE L'AMBIENTE

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili

raccolti separatamente.

6. GARANTIRE LA SICUREZZA

La salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. INFORMARE IN MODO ESAURIENTE

I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano.

La nostra Azienda si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

8. ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

9. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

10. ESSERE CORTESI

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

11. ESSERE IMPARZIALI

Consideriamo fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione.

Garantiamo perciò parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. CORREGGERE RAPIDAMENTE I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

Aiutateci a svolgere il nostro servizio

I nostri impegni non possono produrre risultati duraturi senza il vostro contributo.

Vi chiediamo perciò di aiutarci a mantenere la città pulita e a salvaguardare l'ambiente, in particolare:

- rispettando le disposizioni del nuovo regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, separando i materiali in modo differenziato;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.

La nostra politica aziendale

La nostra Azienda, nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

1. assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative;
2. affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano essi nostri dipendenti. o di imprese esterne;
3. diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela ed al rispetto dell'ambiente;
4. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante, dei lavoratori e della soddisfazione del cliente;
5. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;
6. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di procedure e istruzioni;

7. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato;
8. identificare eventuali inefficienze e potenziali aree di risparmio ed aumentare l'efficienza dei processi;
9. assicurare una corretta progettazione, conduzione delle attività e manutenzione degli impianti collegati, anche nel caso di attività affidate ad imprese terze;
10. valutare preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza di eventuali nuove attività;
11. istituire e mantenere una o più funzioni dedite al controllo tecnico ambientale, di sicurezza e qualità, indipendenti dagli enti responsabili della gestione operativa;
12. prevenire incidenti che possano avere effetti sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;
13. formare e addestrare il personale al rispetto dei principi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della normativa ambientale e delle procedure interne;
14. assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.

Continuità e regolarità del servizio

La nostra Società si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente loro di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico fra gli operatori e la sede aziendale nonché dalla presenza costante, sul territorio, di assistenti tecnici addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di problematiche impreviste.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

a. **Raccolta rifiuti solidi urbani**

La raccolta viene effettuata mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini (metodo "porta a porta")

Eventuali ritardi nel servizio sono dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento;

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza.

L'Azienda garantisce inoltre:

- La raccolta dei rifiuti presso mercati rionali della città, con la contemporanea opera di pulizia ed igienizzazione delle aree interessate;

b. **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Con l'effettuazione, su richiesta, di un servizio domiciliare, per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici etc. entro un termine massimo di 7 giorni dalla prenotazione, anche telefonica.

L'organizzazione prevede la suddivisione del territorio cittadino in più zone (Centrali, periferiche, Frazioni), per le quali il servizio viene svolto secondo il programma concordato.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche;

Tutela ambientale, recupero e sicurezza

La nostra Società promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, metalli,...) sia dei cosiddetti “rifiuti urbani pericolosi” (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate.

La nostra Società provvedo al monitoraggio continuo delle quantità raccolte in modo differenziato.

Per tutti i materiali recuperabili la raccolta avviene a domicilio, presso esercizi commerciali, o presso i produttori domestici dove prevista l’attivazione del ritiro “porta a porta”.

Solo nelle zone extraurbane (contrade, etc.) e presso le strutture di maggiore interesse (scuole, edifici pubblici), la raccolta avviene con sistemi mobili o fissi, con il metodo della prossimità.

Comportamento del personale

La nostra Società cura la formazione del personale affinché tratti i Clienti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Recupero e valorizzazione dei rifiuti

In virtù dell’accordo Quadro ANCI-CONAI, La nostra Società si impegna a conferire presso le Piattaforme di recupero indicate dai Consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato.

Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente.

I Consorzi obbligatori sono:

➤ Acciaio  “C.N.A.”

- Alluminio → “CIAL”
- Carta → “COMIECO”
- Legno → ”RILEGNO”
- Plastica → “CO.RE.PLA”
- Vetro → “CO.RE.VE”
- Batterie al piombo esauste e rifiuti piombosi → “COBAT”

Informazione al Cliente

La nostra Società utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il Cliente sia costantemente informato su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo.

Tali strumenti sono di seguito elencati:

a. Ufficio informazioni

- Tale ufficio (tel. **0933-901218**) fornisce informazioni relative ai servizi erogati, quali la frequenza di svolgimento dei servizi programmati, dati relativi alle quantità di rifiuti raccolte, ecc.

b. Materiale informativo

- La nostra Società predispone opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al "come" e "dove" collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza per l'ambiente

c. Comunicazioni con gli Organi del Decentramento Amministrativo

- Vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali.

d. Informazioni nelle scuole

- Vengono organizzati incontri e interventi informativi con gli allievi delle scuole cittadine, per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata. L'attività è gestita da funzionari e da personale operativo.
- I Clienti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e agli archivi nei modi e nelle forme previste dalla legislazione vigente e dal Regolamento aziendale in essere.
- I Clienti vengono informati delle decisioni che li riguardano delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti contro di esse.

Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio

La nostra Società, durante l'erogazione giornaliera dei servizi previsti, si impegna nel raggiungimento dei seguenti obiettivi minimi così dettagliati:

Servizio	Obiettivo
% contenitori R.D. da ritirare	95% (*)
% contenitori R.S.U. da svuotare	95% (*)
% superfici da spazzare meccanicamente	95% (*)
% superfici da spazzare manualmente	95% (*)

(*)rispetto al pianificato.

Indicatori di qualità

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- da parte dell’Azienda mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell’igiene ambientale;
- da parte dei singoli Comuni, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Per ciascun servizio riportiamo gli indicatori di qualità scelti come significativi e, nelle prossime edizioni riporteremo i consuntivi dell’anno in corso e gli obiettivi che la nostra Società si pone per il biennio futuro.

Gestione dei Rifiuti indifferenziati

- **Fruibilità dei contenitori:** indica la disponibilità residua di volume utile nei cassonetti stradali.
- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l’aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti.
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta “porta a porta” direttamente al domicilio dell’utente.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Obiettivo
Fruibilità dei contenitori	95%

Decoro e funzionalità dei contenitori	90%
Pulizia area circostante i contenitori	95%
Puntualità del servizio	90%

Gestione della Raccolta differenziata

- **Fruibilità dei contenitori:** indica la disponibilità residua di volume utile nei cassonetti stradali.
- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti.
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.

Calendario di raccolta:

RACCOLTA PORTA A PORTA COMUNE DI NARO



LUNEDÌ

ORGANICO
CARTA-CARTONE

MARTEDÌ

RSU
ALLUMINIO/METALLI

MERCOLEDÌ

ORGANICO
VETRO

GIOVEDÌ

ORGANICO
PLASTICA

VENERDÌ

CARTA-CARTONE
VETRO

SABATO

ORGANICO
PLASTICA

DOVE LO BUTTO?

ALLUMINIO/METALLI

Lattine, bombolette spray, vaschette e scatole in alluminio.

CARTA-CARTONE

Giornali e riviste, libri e quaderni, carta da pacchi, da disegno e fotocopie, volantini pubblicitari, etichette in carta adesiva dei vasetti di yogurt e bevande, sacchetti di carta e Brick Tetra Pak.

ORGANICO

Avanzi di cibo, verdura e frutta, pane e cereali, fondi di caffè, fiori recisi, gusci di uova, tovaglioli di carta sporchi, stuzzicadenti, cenere di sigarette.

RSU

Calze di Nylon, CD/DVD/Blu-ray, porcellane e ceramiche, posate di plastica, pannolini e assorbenti, mozziconi di sigarette, accendini, siringhe.

PLASTICA

Buste e shoppers, pellicole e film, piatti e bicchieri puliti, bottiglie e dispenser, contenitori per alimenti.

VETRO

Bottiglie, bicchieri, vasetti, contenitori in vetro, flaconi, damigiane in vetro, piatti in vetro, barattoli in vetro, caraffe.



Indennizzi per i mancati servizi

Con la Carta dei Servizi, le nostre Azienda assumono precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con il comune di Naro.

Per questo, in caso di responsabilità attribuibili alla nostra Società, oltre a quanto previsto in termini di penali economiche all'interno del Contratto di Servizio, La nostra Azienda si impegna ad erogare prestazioni straordinarie a titolo di "ristoro" per i mancati servizi.

La nostra Azienda assicura la semplicità e la tempestività delle procedure d'indennizzo e s'impegnano comunque, nel caso di evidenti mancanze nell'espletamento del servizio, a fornire autonomamente eventuali servizi supplementari ai cittadini.

A titolo esemplificativo sono di seguito elencate alcune prestazioni di 'ristoro' che la nostra Azienda si impegna ad erogare di concerto con il Comune:

1. Diserbo straordinario

2. Interventi complementari (disinfezione, disinfestazioni, derattizzazione, rimozioni scritte vandaliche)

Gestione dei reclami

Oltre alla indagini di “Customer Satisfaction”, La nostra Società monitorano costantemente la soddisfazione dell’utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare l’intervento, verrà fornita l’apposita motivazione.

Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della nostra Società che, di fatto, impediscono o condizionano l’attività della stessa.

I casi cui si fa riferimento con il presente punto sono, titolo indicativo non esaustivo:

- Eventi di carattere eccezionale esterni alla nostra Società o da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche ecc.).
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi.
- Scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- Difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 3 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

- Pannolini e pannoloni per infanti e soggetti portatori di disabilità o malattie invalidanti.

Nella Gestione, denominazione gestione, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, romacostruzioni.amministrazione@gmail.com o telefonicamente al seguente numero provvisoriamente al numero 0922 953038. Sarà a breve attivato il numero verde.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in 15 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER

LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) Il disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, info@romacostruzionisrl.com, mediante sportello fisico sito in Via Ignazio Giuffrida 12 - 93012, Gela (CL) e online all'indirizzo <https://www.romacostruzionisrl.com/> o tramite il servizio telefonico 0933-901218.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a 10 giorni lavorativi.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a 10 giorni lavorativi, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 15 giorni lavorativi.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Ambiente Soc. Coop. Roma Costruzioni S.r.l., predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, (pubblicata all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.romacostruzionisrl.com/>) 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 Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti

<https://www.romacostruzionisrl.com/>, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

- a. 24 ore per la raccolta domiciliare;
- b. per la raccolta stradale e di prossimità: 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, ha predisposto un Programma delle

attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a. 24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b. 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde 800 959 238 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento di cui alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a 4 ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Contatti

Per un contatto diretto con la nostra Compagine:



Sito WEB:

<https://www.romacostruzioni srl.com/>



Call center:

0933-901218 (numero provvisorio)

dal lunedì al venerdì

9.00 – 13.00



Posta:

Via Ignazio Giuffrida, 12 93012 Gela (CL)



E-mail:

info@romacostruzionisrl.com

PEC: romacostruzionisrl@arubapec.it

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

SCHEMA REGOLATORIO

Il comune di Naro rientra nello **Schema Regolatorio I**.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO