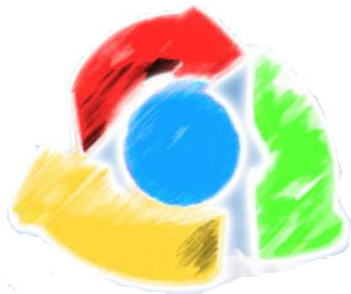




Calabra Maceri
SMALTIMENTO RIFIUTI

Un solo e unico obiettivo : Rispettare l'Ambiente



Calabra Maceri e Servizi S.p.A.

SEDE LEGALE: C.da LECCO Z.I. - 87036 Rende (CS)
PARTITA IVA 01668030784

CENTRO STOCCAGGIO/SELEZIONE: C.da Cutura Z.I. - 87036 Rende (CS)
☎ +39.0984.446267 ☎ +39.0984.446287

CENTRO STOCCAGGIO/SELEZIONE: C.da Lecco Z.I. - 87036 Rende (CS)
☎ +39.0984.401589 ☎ +39.0984.401589 ✉ info@calabramaceri.it

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZI INTEGRATI DI RACCOLTA RIFIUTI
SOLIDI URBANI NEL**

COMUNE DI CASTROLIBERO





PREMESSA

La Carta del Servizio di Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino, redatto dalla CALABRA MACERI E SERVIZI SPA. La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Castrolibero, con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali, che la CALABRA MACERI E SERVIZI SPA si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti da CALABRA MACERI E SERVIZI SPA in attesa dell'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi, con le relative modalità di indennizzo automatico, ove previsto.



1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità dei servizi

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

Rispetto delle normative

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*, dispone già ad oggi di due sedi operative ubicate nel territorio comunale di Rende (CS), che nel complesso contengono i seguenti spazi:

- *uffici per la gestione amministrativa e tecnica dei servizi;*
- *area di cantiere in cui eseguire tutte le operazioni connesse alla gestione operativa dell'Appalto;*
 - *autorimessa con annessi magazzini per il ricovero di materiali, automezzi ed attrezzature;*
 - *autolavaggio e officina;*
 - *impianto di stoccaggio/trattamento dei reflui provenienti dal lavaggio dei cassonetti;*
- *impianto di selezione e valorizzazione di tutti i rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata;*



- *impianto di stoccaggio di rifiuti pericolosi e non pericolosi si da avviare a recupero che smaltimento;*
- *servizi igienici e spogliatoi in numero sufficiente per il personale addetto;*

Dette unità locali sono già conformi alla normativa sull'inquinamento acustico ed ambientale in genere, alle prescrizioni ed alle norme di prevenzione incendi, alle norme igienico - sanitarie imposte dagli organi preposti, oltre alle necessarie concessioni comunali di destinazione d'uso ed agibilità.

Continuità

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*; comunque la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna, qualora ciò dovesse verificarsi, a limitare al minimo necessario i tempi del disservizio, compatibilmente con il tipo di problematica insorta e con la necessità di garantire l'erogazione del servizio.

Cortesia

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi.

Il personale della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.



Efficacia ed efficienza

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. In particolare, gli uffici per la gestione amministrativa e tecnica dei servizi sono già dotati di strutture minime quali:

- *locale adibito ad ufficio con linea telefonica (anche per l'infopoint), una casella di posta elettronica ed un fax per comunicazioni, richieste e segnalazioni da parte dell'utente, dove è sempre reperibile per tutta l'intera giornata (h24), il Responsabile Unico della gestione dei servizi o suo delegato.*

Tutela dell'ambiente

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

Continuità e regolarità del servizio

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate.

Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Capi Zona nonché la presenza costante degli stessi Capi Zona sul territorio addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche impreviste.



2

LE ATTIVITA' DELLA CALABRA MACERI E SERVIZI SPA

Le principali attività svolte dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* nel campo dell'igiene ambientale sono le seguenti:

- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata frazioni riciclabili;
- raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi;
- raccolta materiali ingombranti;
- gestione isola ecologica;
- bonifica abbandoni incontrollati e discariche abusive;

Raccolta differenziata

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* promuove ed attua sul territorio urbano la raccolta differenziata che si divide tra raccolta di materie seconde, destinate al recupero ed al riuso come materie prime, e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di inquinamento. Tali attività vengono svolte con l'uso e modalità di seguito descritte:

La raccolta avviene secondo un calendario unico di raccolta, mediante lo svuotamento degli appositi contenitori in dotazione, in tutte le zone della città. Le utenze domestiche sono state dotate di mastelli in polietilene e di sacchi di adeguata volumetria e specifica colorimetria, da utilizzare per contenere lo specifico rifiuto che posizionerà all'esterno della propria abitazione, secondo il calendario di raccolta.

E' inoltre possibile conferire direttamente alcune frazioni riciclabili in apposite pre-esistenti isole interrate dislocate sull'intero territorio comunale.



La Calabra Maceri prevede prelievi informatizzati presso l'utenza al fine di consentire al Comune l'applicazione della tariffazione puntuale, attraverso la rilevazione e l'identificazione di un apposito Tag Rfid (raccolta domiciliare informatizzata). Infatti, il Sistema porta a porta prevede che ad ogni contenitore domestico della frazione residua non riciclabile sia associato un microchip, al quale corrisponde il Codice Utente iscritto nel ruolo della TARI. Esso viene letto da un operatore ecologico all'atto del prelievo del rifiuto durante la raccolta mediante appositi dispositivi hardware e software per l'individuazione e la registrazione automatica ed univoca dell'utenza ai fini della misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato raccolto.

Raccolta frazione secca residua non riciclabile

La raccolta della frazione secca residua non riciclabile viene svolta attraverso il metodo del "porta a porta" del sacco nero.

- La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 1 giorno su 7 da utenze domestiche e da attività commerciali.
- E' inoltre attivo un servizio dedicato di raccolta pannolini e pannoloni, per tutte quelle utenze che si sono registrate presso gli uffici comunali competenti e che possono usufruire di appositi contenitori, muniti di catena e lucchetto, dislocati sull'intero territorio.





Carta

Il servizio di raccolta della carta (materiale cartaceo, carta straccia, giornali, etc.) viene effettuato viene svolta attraverso il metodo del "porta a porta" del sacco bianco o nel caso specifico di scuole ed uffici attraverso la dotazione di ecobox di 80/110 litri.

- La frequenza del servizio di raccolta è di 1 giorno su 7 per le utenze domestiche per le attività commerciali.



Cartone ed imballaggi misti

La raccolta del cartone e degli imballaggi viene svolta attraverso il metodo del "porta a porta".

- La frequenza di raccolta di cartone ed imballaggi avviene 2 giorni su 7 da attività commerciali.



Vetro

Il servizio di raccolta del vetro viene effettuato viene svolta attraverso il metodo del "porta a porta" con contenitori di varia volumetria (40/240 litri).

- La frequenza del servizio di raccolta è di 1 giorno su 7 per le utenze domestiche per le attività commerciali.



Plastica e metalli

Il servizio di raccolta di plastica e metalli viene effettuato viene svolta attraverso il metodo del "porta a porta" con contenitori di varia volumetria (40/240 litri).

- La frequenza del servizio di raccolta è di 1 giorno su 7 per le utenze domestiche per le attività commerciali.





Frazione organica

Il servizio di raccolta della frazione organica viene effettuato attraverso il metodo del "porta a porta" con contenitori di varia volumetria (40/240 litri).

- La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per le utenze domestiche per le attività commerciali.
- La frequenza del servizio di raccolta è di 3 giorni su 7 per le attività commerciali.



Medicinali scaduti

La raccolta di farmaci scaduti avviene tramite contenitori installati presso le farmacie (comunali e private), e nei vari distretti dell'Azienda Sanitaria. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza.

Pile

La raccolta di batterie e pile a secco avviene tramite contenitori attualmente distribuiti ai gestori o proprietari di tabaccherie o negozi. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza.

Cartucce esauste del toner per fotocopiatrici e stampanti

Relativamente alla raccolta dei toner usati, la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA*, attraverso una ditta convenzionata fornisce agli Enti che ne facciano richiesta un servizio di fornitura degli appositi contenitori. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza. Il relativo svuotamento avviene anche su chiamata al numero verde 800973217.



Indumenti dismessi

La raccolta degli indumenti dismessi avviene tramite contenitori installati presso vari punti della città. Tale raccolta viene effettuata 1 volta al mese o all'occorrenza. Inoltre è previsto un servizio di raccolta domiciliare attraverso mirate campagne di raccolta.



Oli e grassi vegetali

La raccolta dell'olio vegetale viene svolta attraverso la consegna di appositi contenitori in polietilene da 5 lt che sono forniti dalla *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* e ritirati attraverso un servizio di raccolta porta a porta ogni 3 mesi.



CONTENITORE DOMESTICO DA 5 lt.



Raccolta rifiuti ingombranti e RAEE

Il servizio è attualmente svolto secondo le modalità seguenti:

- con l'effettuazione, previo appuntamento telefonico al n. verde 800973217, di un servizio domiciliare gratuito per il ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici, ecc. (fino a un massimo di 3 pezzi), entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta per gli ingombranti ritirati (in particolari periodi dell'anno maggio/agosto - 10 giorni lavorativi) ed entro 15 giorni lavorativi dalla segnalazione di discarica abusiva RSU;
- il materiale da asportare deve essere portato dal cittadino al piano stradale ed al limite della proprietà privata.

Spazzamento stradale

L'attività di spazzamento è finalizzata al controllo e all'igiene del suolo nelle vie di maggiore affluenza e traffico urbano. Le frequenze di passaggio ordinarie indicate nei programmi operativi di servizio sono attribuite in funzione del passaggio e delle frequentazioni pedonali, allo scopo di cercare di raggiungere un unico obiettivo qualitativo sul territorio cittadino. Pertanto, oltre che in funzione della centralità delle aree servite, le frequenze ed il livello qualitativo del servizio di spazzamento erogato derivano dalla ricerca di un punto di equilibrio ottimale tra la qualità dell'attività ed il costo della stessa.

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* effettua lo spazzamento meccanizzato con macchina spazzatrice, coadiuvata se necessario, da un operatore a terra provvisto di apposita attrezzatura soffiante o altro mezzo con frequenza settimanale.

Il mancato rispetto del programma di spazzamento è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;



- lavori stradali, interruzioni, ecc.;
- condizioni metereologiche avverse (pioggia, neve);
- scioperi e/o assemblee dei mezzi;
- guasti rilevanti e/o concomitanti alle spazzatrici;
- emergenze varie.

Centro di raccolta

I rifiuti urbani possono essere conferiti dai cittadini, nei giorni da lunedì a venerdì (escluso i festivi) dalle ore 8.00 alle 15.00, direttamente ai centri di raccolta gestiti dalla Calabria Maceri nelle due piattaforme autorizzate:

1. Contrada Lecco del Comune di Rende - Autorizzazione AIA n° 2173 del 04/03/2009
2. Contrada Cutura del Comune di Rende - Autorizzazione Regione Calabria n° 2173 del 04/03/2009

I rifiuti consegnati dai cittadini in uno dei centri di raccolta sono sottoposti ad esame visivo effettuato dall'addetto, e quindi saranno collocati in apposite aree del centro.

L'addetto, in caso di accettazione del rifiuto compila un apposita ricevuta del rifiuto consegnato che deve essere fatta firmare al cittadino.



ELENCO DEI RIFIUTI CONFERIBILI AI CENTRI

Conformemente a quanto disposto dalla normativa vigente in materia di centri di raccolta comunali ed intercomunali, potranno essere conferite le tipologie di rifiuti riportati nella Tabella seguente.

<i>Gruppo</i>	<i>Codice CER</i>	<i>Descrizione Semplificata</i>	<i>Note</i>
1	150101	imballaggi in carta e cartone	
2	150102	imballaggi in plastica	
3	150103	imballaggi in legno	
4	150104	imballaggi in metallo	
5	150106	imballaggi in materiali misti	
6	150107	imballaggi in vetro	
7	150110* 150111*	contenitori contaminati da sostanze pericolose	
8	200101	rifiuti di carta e cartone	
9	200102	rifiuti in vetro	
10	200108 200302	frazione organica umida	
11	200110 200111	abiti e prodotti tessili	
12	200113*	solventi	
13	200114*	Acidi	
14	200115*	sostanze alcaline	
15	200117*	prodotti fotochimici	
16	200119*	pesticidi	
17	200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	<ul style="list-style-type: none">• <i>Raggruppamento 5: Sorgenti Luminose</i>
18	200123* 200135* 200136	rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	<ul style="list-style-type: none">• <i>Raggruppamento 1: Freddo e Clima</i>• <i>Raggruppamento 2: Altri grandi bianchi</i>• <i>Raggruppamento 3: TV e Monitor</i>• <i>Raggruppamento 4: Altro</i>
19	200125	oli e grassi commestibili	
20	200126*	oli e grassi diversi da quelli al punto precedente	<ul style="list-style-type: none">• <i>ad esempio oli minerali esausti</i>
21	200127* 200128	vernici, inchiostri, adesivi e resine	
22	200129*	detergenti contenenti sostanze pericolose	



Gruppo	Codice CER	Descrizione Semplificata	Note
23	200130	detergenti diversi da quelli al 200129*	
24	200131* 200132	farmaci	
25	200133*	batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603*	• <i>provenienti da utenze domestiche</i>
26	200137* 200138	rifiuti legnosi	
27	200139	rifiuti plastici	
28	200140	rifiuti metallici	
29	200201	sfalci e potature	
30	200307	ingombranti	
31	200399	cartucce toner esaurite	
32	Come da regolamento comunale	rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche.	
33	08 03 18	toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17*	• <i>provenienti da utenze domestiche</i>
34	15 01 05	imballaggi in materiali compositi	
35	15 01 09	imballaggi in materia tessile	
36	16.01.03	pneumatici fuori uso	• <i>solo se conferiti da utenze domestiche</i>
37	16 01 07*	filtri olio	
38	16 02 16	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15*	• <i>limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche</i>
39	160504* 160505	gas in contenitori a pressione	• <i>limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico</i>
42	200134	batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*	
43	200141	rifiuti prodotti dalla pulizia di camini -	• <i>solo se provenienti da utenze domestiche-</i>
44	200202	terra e roccia	
45	200203	altri rifiuti non biodegradabili	

Tabella - Rifiuti Conferibili nel Centro di Raccolta Rifiuti






PROCEDURA DI ACCETTAZIONE DEI RIFIUTI

Al fine di evitare l'immissione all'impianto di rifiuti non conformi ai dettami della normativa vigente e della autorizzazione dell'impianto, sono individuate una serie di misure preventive valide per tutte le richieste di conferimento all'impianto di rifiuti.

Con tale attività preliminare, da svolgersi ogni qualvolta venga richiesta l'accettazione di un nuovo rifiuto, si effettua una verifica sull'accettabilità tecnica ed amministrativa dello stesso e viene effettuata allo scopo di *evitare di accettare rifiuti per cui non si possiede l'autorizzazione.*

La procedura di accettazione dei rifiuti in ingresso al centro di raccolta è la seguente:

-  *controllare la provenienza dei rifiuti,;*
-  *compilare il form relativo e farlo firmare al cittadino che porta il rifiuto;*
-  *effettuare l'ispezione visiva di ogni carico di rifiuti conferiti prima e dopo lo scarico e verificare la conformità del rifiuto alle caratteristiche indicate.*



3

LE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI

La procedura del reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- telefonicamente;
- per iscritto a mezzo fax, posta elettronica, posta tradizionale.

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

Risposte a richieste e a reclami

Corrispondenza con i Clienti:

Tempo max di risposta = 30 giorni naturali consecutivi dal ricevimento, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, ridefinisca i termini del problema.

Tutta la comunicazione con il Cliente riporta l'indicazione del referente aziendale per il procedimento in oggetto.



4

LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di "customer satisfaction"
- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti
- incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti. La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità. Trasferire alle utenze modalità e comportamenti da attuare nel conferimento dei rifiuti significa accompagnarle, prenderle per mano ed introdurle all'interno delle regole non scritte dei nuovi servizi di gestione dei rifiuti. Condurle al rispetto dei dettami previsti con l'introduzione dei nuovi servizi (utilizzo corretto dei contenitori, conferimenti corretti, acquisti consapevoli ecc.)

Per tale motivo dopo aver fornito loro tutte le informazioni indispensabili e averli dotati degli strumenti necessari alla partecipazione attiva, riteniamo doveroso seguirli ad una "certa distanza" per valutarli ed eventualmente correggerne le azioni, attraverso Indicatori di Efficacia, che possiamo suddividere in :

- **sondaggi tra i cittadini** che si recano ai cassonetti, qui si possono raccogliere le segnalazioni degli abitanti e contemporaneamente ribadire loro l'importanza del corretto conferimento dando esatte informazioni sul sistema di raccolta. In tal modo è possibile individuare gli utenti che si comportano in maniera errata a cui ribadire le regole da



rispettare. Nel caso in cui gli stessi si mostrino reticenti saranno gli operatori a segnalarli tramite apposita modulistica, al responsabile del Servizio e in copia all'utente segnalato. Solo nei casi più ostili si dovrà comunicare la situazione alla Polizia Municipale.

- **Sondaggi presso le famiglie** e controlli sul servizio, permettono di individuare eventuali problemi o punti deboli del sistema di raccolta e contemporaneamente contribuiscono a divulgare informazioni presso i cittadini che, soprattutto nel caso dei compostatori, potrebbero aver bisogno di indicazioni specifiche. La raccolta differenziata rappresentando una metodologia di grande efficacia presuppone un impegno e metodo. In queste occasioni è possibile sottoporre delle domande alla cittadinanza riguardanti l'efficacia dei sistemi tramite apposite schede – sondaggio.
- **Monitoraggio del sistema di raccolta**, una verifica periodica sulla funzionalità dei vari contenitori permette di segnalare ed eventualmente agire sulle necessità di: spostamenti, o potenziamento numerico, solleciti per lo svuotamento, tutti fattori che indirettamente incidono sulla partecipazione dei cittadini e sui corretti conferimenti.
- **Controllo della qualità dei materiali conferiti;**

Anche i materiali informativi contribuiscono in maniera determinante a favorire i comportamenti corretti, in tale ottica proponiamo dei prodotti originali, che rendono chiari "cosa", "come" e "quando" conferire i rifiuti. In particolare, per incidere positivamente sulla qualità dei materiali da conferire è presente sul nostro sito WEB un "**dizionario dei rifiuti**", ovvero una guida pratica alla raccolta differenziata. Tale strumento è completo di informazioni circa i materiali che devono essere separati in casa e conferiti al servizio di raccolta, elencando dalla A alla Z di tutti i materiali con cui quotidianamente veniamo in contatto, con indicato in quale sacco/mastello/ecoborsa deve essere introdotto per poterlo conferire correttamente al servizio di igiene urbana.



5 L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

L'insediamento di due distinti centri di raccolta attrezzati nel territorio Comunale di Rende comporta la necessità di far conoscere l'utilità e gli obiettivi che si pone la realizzazione dello stesso. Il centro di raccolta rappresenta infatti un presidio permanente per:

- il conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini;
- lo stoccaggio temporaneo dei materiali riciclabili;
- una base didattica per diffondere la buona pratica della raccolta differenziata.

In termini operativi, verrà quindi messa in atto una campagna di comunicazione avente le seguenti peculiarità:

- ✚ **Comunicazione ai cittadini sui servizi che il centro di raccolta fornisce ai cittadini, con orari e giorni di apertura, rifiuti conferibili, modalità di conferimento;**
- ✚ **Creazione di un percorso didattico;**
- ✚ **Concorso per le scuole di ogni ordine e grado – abbinato alla raccolta dei rifiuti ingombranti;**
- ✚ **Cartellonistica user-friendly per l'individuazione dei siti specifici per il deposito dei materiali recuperabili.**

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo. Tali strumenti sono:

- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;
- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- Campagne di sensibilizzazione mirate.



Per la condivisione con la cittadinanza dei risultati raggiunti verranno prodotti ed utilizzati i seguenti materiali:

- **Manifesti, Locandine, Opuscoli** "Bravi e Grazie".
- **Mostre e mercatini dell'usato e del baratto** per esporre i prodotti realizzati con materiali recuperati e per scambiare oggetti e giochi che non si usano più;
- Ideazione di **competizioni eco-didattiche nelle scuole** per mettere in competizione le singole classi, impegnandole nella raccolta di:
 - Carta: progetto "**CARTARI**"
 - tappi in metallo e plastica: progetto "**RITAPPO**"
 - raccolta lattine alluminio: progetto "**LATTANTE**"

Attraverso queste competizioni miriamo a consolidare la pratica della raccolta differenziata attraverso il gioco, ne premiamo l'impegno e soprattutto ci prefiggiamo l'obiettivo di trasferire se non totalmente almeno in parte la volontà dei ragazzi dalla scuola alla famiglia.

- Organizzazione di "**Mostre didattiche**" territoriali attraverso cui comunicare i temi del riciclo, del riuso e più in generale dell'educazione alla sostenibilità attraverso un supporto didattico, rappresentato dalle mostre, che utilizzando il binomio foto/disegni-testi, stimolino l'apprendimento attivo dei temi oggetto della proposta progettuale. Apprendimento attivo, garantito anche dalla presenza, nello spazio allestito per la mostra, da una "zona interattiva", costituita da una postazione multimediale su cui è possibile fruire, da parte degli studenti, di materiale didattico di educazione ambientale. Tale azione progettuale prevede differenti approcci/attività per due fasce di età individuate tra gli studenti coinvolti (target) una per la Scuola dell'Infanzia e la Scuola primaria ed un'altra per quella Secondaria di I° e II° grado.



5

L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

Il centro di raccolta rappresenta infatti un presidio permanente per:

- il conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini;
- lo stoccaggio temporaneo dei materiali riciclabili;
- una base didattica per diffondere la buona pratica della raccolta differenziata.

Aggiornamento della carta del Servizio

La *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza. Ogni modifica e/o variazione agli standard di cui alla presente Carta verrà resa nota utilizzando i canali informativi appositi (comunicati stampa, sito internet, ecc.).

Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della *CALABRA MACERI E SERVIZI SPA* che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali ad esempio:

- Eventi di carattere eccezionale: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo) indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento;
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi necessari per l'effettuazione di particolari servizi;
- Scioperi, agitazioni del personale;



- Difficile rintracciabilità del Cliente e per correlati fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

Validità della carta

La presente Carta è in vigore dal 02/01/2017 ed è valida fino al momento in cui eventuali nuovi standard di servizio non verranno comunicati nelle forme previste ai Clienti.

Sede Legale/Operativa

C.da Lecco, Z.I. – 87036 Rende

Tel. 0984/401589 – Fax 0984/446287

Email : info@calabramaceri.it

www.calabramaceri.it

Numero Verde: 800973217

Email: numeroverde@calabramaceri.it