

CARTA DEI SERVIZI COMUNE DI RENDE



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 **Rende**, 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 del Servizio, 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 il numero verde), 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.

- *sportello informativo/di servizio (info point), facilmente raggiungibile dalle utenze dei servizi. Tale ufficio rimane aperto sei giorni su sette, in orario d'ufficio (dalle ore 9:00 alle ore 18:00, con pausa intermedia, dal lunedì al venerdì, e dalle ore 9:00 alle ore 12:00, il sabato).*

Per coprire meglio il territorio, è previsto un ulteriore sportello informativo (*green point*), facilmente raggiungibile dalle utenze dei servizi, aperto due giorni su sette (martedì e giovedì) dalle ore 9:00 alle ore 18:00, con pausa pranzo intermedia. Tale ufficio, posto a piano strada, oltre che ad essere la sede del numero verde rappresenta anche il luogo dove poter distribuire alle utenze non raggiunte presso la loro abitazione/sede, le necessarie attrezzature previste. Il green point è dotato di arredi ecocompatibili, realizzati interamente in cartone. Il design semplice ed elegante coniugato alla comunicazione personalizzata sono la nostra sfida sostenibile agli spazi del consumo.

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*, azienda leader nel settore della gestione integrata dei rifiuti nel nel Centro-Sud d'Italia, sono le seguenti:

- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata frazioni riciclabili;
- raccolta differenziata rifiuti urbani pericolosi;
- spazzamento stradale;
- lavaggio e disinfezione cassonetti;
- raccolta materiali ingombranti;
- gestione isola ecologica;
- abbandoni incontrollati e scariche abusive;
- comunicazione e sensibilizzazione ambientale;
- gestione di impianti di selezione, trattamento e recupero;
- progettazione, realizzazione e gestione di impianti di trattamento della frazione organica;
- servizi di raccolta rifiuti speciali a privati e imprese;
- bonifica siti contenenti amianto;
- smaltimento materiali inerti da costruzione e demolizione;
- servizi di sanificazione e disinfestazione;
- produzione e vendita compost biologico;
- produzione e vendita di biometano per autotrazione proveniente dal recupero della FORSU.

Servizi oggetto del Piano di gestione dei rifiuti urbani

I servizi di raccolta per il Comune di Rende sono gestiti in osservanza a quanto già previsto dalle norme nazionali e regionali, secondo quanto previsto nel Piano dei Servizi e nello specifico, includono:

1. raccolta differenziata con modalità "porta a porta" e/o di prossimità (nel caso del Centro residenziale UNICAL), dei rifiuti urbani e assimilabili provenienti dai fabbricati o da altri insediamenti civili in genere o ad essi equiparabili, ivi compresi i rifiuti urbani residuali (c.d. indifferenziati);

2. conferimento alle le ns. piattaforme di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti differenziati di qualsiasi genere e natura, raccolti con i diversi sistemi di cui al precedente punto 1). Trattamento e Recupero degli stessi rifiuti con tracciabilità dei flussi in uscita;
3. conferimento dei rifiuti urbani indifferenziati raccolti così come descritto al precedente punto, presso gli impianti di trattamento individuati dal Dipartimento Politiche dell'Ambiente della Regione Calabria, con tariffe stabilite dallo stesso dipartimento regionale;
4. realizzazione, gestione e manutenzione delle postazioni ecologiche zonali (P.E.Z.) previste sul territorio per il conferimento, da parte delle utenze, delle diverse qualità di rifiuti. Raccolta, recupero e trattamento dei rifiuti intercettati in questi presidi, nei ns. impianti.
5. distribuzione diretta alle utenze delle attrezzature necessarie all'espletamento delle attività di raccolta previste, dotate di idoneo sistema di tracciabilità; e delle successive forniture semestrali di sacchetti, ad utenze domestiche e non domestiche.
6. lavaggio e igienizzazione dei contenitori (esclusi mastelli) con le frequenze minime previste nella Relazione Tecnica del progetto a gara;
7. attività di comunicazione ambientale volte a cittadini e studenti, a supporto delle buone pratiche di cittadinanza sul territorio.

Raccolta differenziata "porta a porta"

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 in apposite Postazione Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull'intero territorio comunale.

La Calabria 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 dall'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.

Frazione secca residua non riciclabile

La raccolta della frazione secca residua non riciclabile viene svolta con modalità “porta a porta” e/o di prossimità (nel caso del Centro residenziale UNICAL). La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 1 giorno su 7 da utenze domestiche e da attività commerciali. E’ inoltre possibile conferire, per le sole utenze domestiche, direttamente in apposite Postazione Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull’intero territorio comunale.



Mastello Unico di colore grigio da 50 Litri, dotato di Tag RFID, e sacchi in HDPE grigi, per il conferimento “porta a porta” della frazione residua non riciclabile, da parte delle utenze domestiche, e carrellati di colore grigio da 240 Litri per utenze non domestiche.

Carta

La raccolta della carta (materiale cartaceo, carta straccia, giornali, etc.) viene svolta con modalità “porta a porta” e/o di prossimità (vedi Centro residenziale UNICAL). La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 1 giorno su 7 da utenze domestiche e da attività commerciali. E’ inoltre possibile conferire, per le sole utenze domestiche, direttamente in apposite Postazioni Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull’intero territorio comunale.



Mastello Unico di colore grigio da 50 Litri, dotato di Tag RFID, e sacchi in HDPE bianchi, per il conferimento “porta a porta” della frazione residua non riciclabile, da parte delle utenze domestiche, ed ecobox in cartone da 105 Litri per il conferimento della carta in scuole ed uffici.

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 6 giorni su 7 da attività commerciali.



Vetro

Il servizio di raccolta del vetro viene effettuato con modalità “porta a porta” e/o di prossimità (vedi Centro residenziale UNICAL). La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 1 giorno su 7 da utenze domestiche e 2 giorni su 7 per da attività commerciali. E' inoltre possibile conferire, per le sole utenze domestiche, direttamente in apposite Postazione Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull'intero territorio comunale.



Mastello di colore verde da 30 Litri, e carrellato di colore verde da 240 Litri, per il conferimento “porta a porta” del vetro, per rispettivamente, utenze domestiche ed utenze non domestiche.

Plastica e metalli

Il servizio di raccolta del multimateriale leggero viene effettuato con modalità "porta a porta" e/o di prossimità (vedi Centro residenziale UNICAL). La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 1 giorno su 7 da utenze domestiche e 2 giorni su 7 da attività commerciali. E' inoltre possibile conferire, per le sole utenze domestiche, direttamente in apposite Postazione Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull'intero territorio comunale.



Mastello Unico di colore grigio da 50 Litri, dotato di Tag RFID, e sacchi in HDPE azzurri, per il conferimento "porta a porta" della frazione residua non riciclabile, da parte delle utenze domestiche, e carrellati di colore azzurro da 240 Litri per utenze non domestiche.

Frazione organica

Il servizio di raccolta della frazione organica viene effettuato con modalità "porta a porta" e/o di prossimità (vedi Centro residenziale UNICAL). La frequenza di raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene 3 giorni su 7 da utenze domestiche e non domestiche. E' inoltre possibile conferire, per le sole utenze domestiche, direttamente in apposite Postazione Ecologiche Zonali (P.E.Z.) dislocate sull'intero territorio comunale.



Mastello di colore marrone da 20 Litri, per il conferimento "porta a porta" della frazione organica, da parte delle utenze domestiche, e carrellati di colore marrone da 240 Litri per utenze non domestiche.

Per le utenze domestiche, che vogliono cimentarsi nel compostaggio domestico dei propri rifiuti organici, residenti in aree periferiche e/o rurali, sono disponibili compostiere standard in polipropilene verde, da 300 litri ca, per la produzione autonoma di compost.



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 tramite sacchi a perdere effettuando **n° 3 campagne di raccolta l'anno**.

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 2 volte al mese.

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.

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.

Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio è attualmente svolto 6 giorni su 7 secondo le modalità seguenti:

- con l'effettuazione, previo appuntamento telefonico al numero verde 800973217, raggiungibile da rete fissa, o 0984403357, raggiungibile da rete mobile, di un servizio domiciliare gratuito per il ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici, ecc. (fino a un massimo di 3 pz per chiamata), entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta per gli ingombranti ritirati (in particolari periodi dell'anno maggio/agosto - 10 giorni lavorativi);
- il materiale da asportare deve essere portato dal cittadino al piano stradale ed al limite della proprietà privata.

Realizzazione e gestione Postazioni Ecologiche Zonali

Le Postazioni Ecologiche Zonali (PEZ), dislocate sull'intero territorio comunale, consentono alle utenze domestiche di poter conferire i propri rifiuti, correttamente separati e differenziati per tipologia, senza limiti temporali.

Le PEZ sono concepite come elementi decorativi stilizzati, perfettamente inserite nel contesto urbano, dotate di apposita cartellonistica informativa. Sono video sorvegliate, dotate di accesso controllato e di una particolare illuminazione comandata dal sistema delle telecamere. L'apertura è attivata attraverso l'inserimento della propria tessera sanitaria, o dei componenti

del proprio nucleo familiare (esclusi i minori) in modo di offrire una certa flessibilità nella scelta della persona che si reca alla PEZ per il conferimento.

Il meccanismo di apertura è integrato in un più ampio sistema informatico che permette di identificare l'utenza, effettuare le registrazioni di conferimento e attuare meccanismi di sicurezza e di validazione dei rifiuti conferiti.

All'interno sono posizionati i contenitori necessari ad accogliere tutte le tipologie differenziate di rifiuti.

Il servizio di svuotamento delle PEZ avviene con frequenza giornaliera, e/o in relazione al volume dei rifiuti intercettati (rsu residuale, forsu, multi materiale, carta, vetro, indumenti usati, olio vegetale, per essere conferito ai ns. impianti di c.da Lecco e c.da Cutura del Comune di Rende (CS), per essere recuperati/smaltiti secondo norma.



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.

Gruppo	Codice CER	Descrizione Semplificata	Note
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"> • Raggruppamento 5: Sorgenti Luminose
18	200123* 200135* 200136	rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	<ul style="list-style-type: none"> • Raggruppamento 1: Freddo e Clima • Raggruppamento 2: Altri grandi bianchi • Raggruppamento 3: TV e Monitor • Raggruppamento 4: Altro
19	200125	oli e grassi commestibili	
20	200126*	oli e grassi diversi da quelli al punto precedente	<ul style="list-style-type: none"> • ad esempio oli minerali esausti
21	200127* 200128	vernici, inchiostri, adesivi e resine	
22	200129*	detergenti contenenti sostanze pericolose	
23	200130	detergenti diversi da quelli al 200129*	
24	200131* 200132	farmaci	
25	200133*	batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603*	<ul style="list-style-type: none"> • provenienti da utenze domestiche
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 alle Postazioni Ecologiche Zonali, o ai Centri di Raccolta, 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 si predisporrà un **"dizionario dei rifiuti"**, ovvero una guida pratica alla raccolta differenziata. Tale strumento sarà 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.

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, pandemie, 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 01/08/2017 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

Sede Operativa e Centro Raccolta

C.da Cutura, Z.I. – 87036 Rende

Tel. 0984/446267 – Fax 0984/446287

Numero Verde: 800973217

Il Rappresentante Legale

CALABRA MACERI E SERVIZI S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Antonio Amisè