

**COMUNE DI**

---

COGESA Spa

**Carta della qualità dei servizi di  
igiene urbana**

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE</b>	<b>5</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>6</b>
<b>4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>4.1. STANDARD GENERALI</b>	<b>7</b>
4.1.1 Accessibilità alle informazioni	8
4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente	8
4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'utente	8
4.1.4. Comportamento del personale	8
<b>4.2 STANDARD SPECIFICI</b>	<b>9</b>
4.2.1 Spazzamento stradale	9
4.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	9
4.2.3 Raccolte differenziate	10
4.2.4 Altri servizi	12
<b>5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO</b>	<b>12</b>
5.1 ORGANO DI TUTELA	12
5.2 PROCEDURA DI RECLAMO	12
5.3 CONTROLLI	12
<b>6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>12</b>
<b>7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA</b>	<b>13</b>

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il soggetto gestore si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati. La Carta dei Servizi agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Il presente documento è uno strumento di controllo a disposizione dei cittadini ed è anche una base di dialogo tra l'A.T.O., quando sarà costituito, il soggetto gestore ed i cittadini stessi.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ◆ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ◆ D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- ◆ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ◆ D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ◆ Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461).
- ◆ L.R. 21/12/2007 n. 45 ss.mm.ii.

La Carta illustra in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il soggetto gestore fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

L'originario COGESA consorzio di Comuni, sorto nell'anno 1996 è stato successivamente trasformato in azienda speciale e società a responsabilità limitata.

Dal 1/1/2012 il COGESA si è strutturato come società per azioni interamente ed esclusivamente a partecipazione pubblica.

La Società ha sede legale in Sulmona e svolge tutti i servizi relativi al ciclo integrato di rifiuti urbani non solo a molti Comuni della provincia di L'Aquila ma anche di altri Comuni abruzzesi di province limitrofe, risultando, per qualità ed efficienza dei servizi, tra le prime aziende a livello provinciale e regionale.

In particolare il COGESA Spa svolge attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e dispone degli impianti per il successivo trattamento finalizzato al recupero di materie, energia e smaltimento.

Il COGESA Spa ha ottenuto la certificazione ISO 9000 nell'anno 2012.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1 - Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### **2 - Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **3 - Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **4 - Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. Trattandosi di servizi essenziali in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

### **5 - Partecipazione**

L'utente, per il tramite del Comune presso il quale usufruisce del servizio, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e qualifica.

### **6 - Trasparenza e controllo**

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'A.T.O., quando sarà costituito, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'A.T.O. quando sarà costituito, ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.T.O. quando sarà costituito, con cadenza mensile.

### **7 - Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## **8 - Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume 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 il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

## **9 - Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi.

## **10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## **11 - Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione.

## **4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

### **4.1. STANDARD GENERALI**

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

## 4.1.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- **Servizio di segreteria telefonica** attivo al numero 0864-211052, il quale consente all'utente di porre quesiti di segnalare disservizi e formulare osservazioni.
- **Fax** al numero 0864-209259.
- **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo [info@cogesambiente.it](mailto:info@cogesambiente.it)
- **Centralino telefonico aziendale** operativo tutti i giorni, escluso i festivi, dalle ore 8,00 alle 14,00 al numero 0864-210429
- **Sito internet** del soggetto gestore all'indirizzo [www.consorziocogesa.it](http://www.consorziocogesa.it)

## 4.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, secondo le modalità relative al punto 3.5

Alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti dai Comuni serviti, il tempo massimo di risposta è pari a 15 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 15 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata.

## 4.1.3. Informazioni e comunicazioni all'utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dallo stesso. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile.

## 4.1.4. Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste dei Comuni serviti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## 4.2 STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto di servizio, disponibile e consultabile da tutti presso gli uffici comunali dei Comuni serviti.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, stazioni ecologiche) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi e da specifiche istruzioni scritte.

### 4.2.1 Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è così strutturato:

FREQUENZE:

Lo spazzamento viene effettuato su due turni di lavoro con le seguenti fasce orarie:

- **Antimeridiano dalle 6, 00 alle 12, 00**
- **Pomeridiano dalle 12, 00 alle 18, 00.**

### 4.2.2 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

Nel territorio il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è così strutturato:

FREQUENZE:

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti (cassonetti stradali) e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, con cadenza almeno trimestrale, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Le fasce orarie durante le quali i cassonetti vengono svuotati sono le seguenti:

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

• **Antimeridiano dalle 6, 00 alle 12, 00**

• **Pomeridiano dalle 12, 00 alle 18, 00.**

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, ecc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

## **4.2.3 Raccolte differenziate**

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

Il gestore garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori secondo il programma di raccolta. Le raccolte avvengono in turno antimeridiano (prevalentemente) con inizio alle ore 6.00. Per la raccolte stradali è possibile che siano in turno pomeridiana con inizio alle ore 12.00.

Le raccolte domenicali sono da considerarsi eventi occasionali dettati da contingenza.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta;
- Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- raccolta multimateriale leggera (plastica, acciaio ed alluminio);
- Frazione organica;
- Ingombranti e RAEE;
- Rifiuti Urbani Pericolosi (pile e farmaci);

Nel territorio il servizio di raccolta differenziata è così strutturato (modalità di raccolta di alcuni materiali recuperabili):

- Raccolta CARTA, CARTONE

La raccolta di carta e cartone avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie il cui svuotamento avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta MULTI MATERIALE LEGGERA

La raccolta di plastica e lattine, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

- Raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA

La raccolta di plastica, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali o di contenitori individuali (nel caso di sistema di raccolta porta a porta) di diverse volumetrie. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito che varia da comune a comune.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

- Raccolta FRAZIONE ORGANICA

Il rifiuto organico comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene solo tramite la raccolta domiciliare la cui frequenza varia da comune a comune (da un minimo di 2 volte a settimana fino ad una raccolta giornaliera per le utenze non domestiche in alcuni periodi dell'anno di maggior presenza).

- Raccolta RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali con frequenze solitamente mensili.

- Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI e RAEE (rifiuti da apparecchiare elettriche ed elettroniche) SU APPUNTAMENTO

Per la raccolta di rifiuti ingombranti e RAEE è attivo un servizio a domicilio previa prenotazione presso gli uffici comunali ad uopo destinati, con un limite di tre pezzi e/o 5 mc ad atto.

Cogesa Spa si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

Nei territori comunali sono inoltre presenti Stazioni Ecologiche attrezzate per la raccolta differenziata di tutte le tipologie di rifiuto. La Stazione Ecologica è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni:

<b>MATERIALI CONFERIBILI ALLE STAZIONI ECOLOGICHE</b>
INGOMBRANTI METALLICI
LEGNO E INGOMBRANTI LEGNOSI
INGOMBRANTI NON RECUPERABILI
RAEE
VETRO
PLASTICA
CARTA E CARTONE (anche separati)
SFALCI E POTATURE
INERTI
OLI, GRASSI VEGETALI
PILE E BATTERIE ESAUSTE E ACCUMULATORI AL Pb
FARMACI SCADUTI
PRODOTTI ETICHETTATI "T" E/O "F"
TESSUTI, E PRODOTTI PER L'ABBIGLIAMENTO

Presso ogni stazione ecologica l'utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, indirizzi e contatti telefonici.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle Stazioni Ecologiche saranno sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le Stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura. In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

### 4.2.4 Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue a richiesta dei Comuni serviti altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale. Tali servizi sono:

- pulizia mercati;
- raccolta siringhe;
- rimozione rifiuti abbandonati;
- ritiro ingombranti a domicilio;

## 5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO

### 5.1 ORGANO DI TUTELA

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate al Comune di competenza nelle more di costituzione dell'A.T.O, che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 10 giorni.

### 5.2 PROCEDURA DI RECLAMO

Per quanto attiene la procedura che l'utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.2 della presente Carta dei Servizi.

### 5.3 CONTROLLI

Il soggetto gestore riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati concordando eventuali correttivi.

## 6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai *mass-media* dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

### **7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari a 5 anni ed è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici dei Comuni, del soggetto gestore (in Via Vicenne Loc. Noce Mattei, Sulmona) presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dei Comuni, presso le stazioni ecologiche, sul sito internet del soggetto gestore e sul sito internet dei Comuni.

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza almeno triennale. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.