

2020

CITTA' DI AFRAGOLA
Città Metropolitana di Napoli
Settore Qualità e Vivibilità
Servizio Strategico Ambiente ed Igiene
081/8529853

PEC : ambiente@pec.comune.afragola.na.it

*Servizio di raccolta/trasporto e conferimento dei RSU e servizi connessi -
anno 2020- "Appalto verde" – secondo i CAM DM 13 febbraio 2014, in
G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014 MATTM*

Elaborato xv. Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani

Lucio D'Apolito727
11/09/2020



OGGETTO: Procedura negoziata (art. 2 co 3 e 4 del D.L. n. 76/2020), in modalità interamente telematica, per l'affidamento del servizio di raccolta/trasporto e conferimento dei RSU e servizi connessi - anno 2020- "Appalto verde" – secondo i CAM DM 13 febbraio 2014, in G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014 MATTM

	Il progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, è comprensivo dei seguenti documenti:	
	<i>i.</i>	Relazione Tecnica Illustrativa sull'organizzazione e quantificazione dei servizi
	<i>ii.</i>	Capitolato speciale d'appalto
	<i>iii.</i>	Schema di contratto
	<i>iv.</i>	Quadro economico
	<i>v.</i>	Duvri iniziale
	<i>vi.</i>	Dati di progetto
	<i>vii.</i>	Calcolo costo acquisizione servizio
	<i>viii.</i>	Tavole grafiche
	<i>ix.</i>	Elenco strade
	<i>x.</i>	Elenco dipendenti
	<i>xi.</i>	Elenco dotazioni minima automezzi
	<i>xii.</i>	Elenco dotazioni CrC
	<i>xiii.</i>	Schede tecniche forniture A,B,C,D,D1,E,F
	<i>xiv.</i>	Elenco eventuali forniture a richiesta
	<i>xv.</i>	Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani
	<i>xvi.</i>	Regolamento generale centri di raccolta_04.08.16
	<i>xvii.</i>	Tipologia e modalità di conferimento dei rifiuti presso Crc

Sommario

1) PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	4
2) PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
3) INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	6
4) STANDARD GENERALI.....	6
Accessibilità alle informazioni	6
Recapiti servizi di informazione	7
Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	7
Informazioni e comunicazioni all'Utente	7
Comportamento del personale.....	8
5) STANDARD SPECIFICI.....	8
Spazzamento stradale.....	8
Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	8
Raccolte differenziate	9
6) TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	10
7) DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	11
8) VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- ✚ D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- ✚ Legge 11/07/1995 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. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✚ D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- ✚ L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.

1) PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio di Afragola sono stati affidati tramite gara d’appalto all’operatore _____

La sede legale è:

La società svolge servizi di igiene urbana, anche presso i seguenti comuni _____

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

Eguaglianza di trattamento

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza 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.

Imparzialità

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

Continuità e servizio di emergenza

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

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 nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Trasparenza e controllo

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'Ente hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'Ente 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 quantitativi di produzione.

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'Ente.

Efficienza ed efficacia

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

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini 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 del proprio agire.

Cortesia

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

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

3) INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto, del progetto tecnico elaborato dall'operatore economico, della relazione tecnica illustrativa e capitolato speciale d'appalto nel rispetto del contratto, del progetto tecnico elaborato dall'operatore economico, della relazione tecnica illustrativa e capitolato speciale d'appalto.

Nel contesto degli obiettivi, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- ✚ continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- ✚ tutela dell'ambiente;
- ✚ completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- ✚ formazione del personale;
- ✚ 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) 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.

Accessibilità alle informazioni

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

- Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.
- Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;

- richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli inquilini.
- Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- o Servizio di posta elettronica ufficioclienti@_____it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
- o Sito internet del soggetto gestore (www._____.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- ✓ sportello telefonico al numero verde 800._____, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00;
- ✓ Ufficio Clienti sito in Afragola, via _____n___ aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00;
- ✓ servizio fax al numero _____;
- ✓ servizio mail all'indirizzo ufficioclienti@_____.it;
- ✓ sito internet all'indirizzo web www._____.it;

Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante 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 predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. 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 degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- ❖ materiale informativo inviato agli Utenti;
- ❖ comunicati stampa e servizi televisivi;
- ❖ incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- ❖ organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- ❖ attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini- Utenti 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. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5) 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 contratto, dal progetto tecnico, relazione tecnica illustrativa e capitolato speciale d'appalto, disponibili e consultabili presso il sito internet _____.

Nel progetto sono indicate:

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

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade (ove previsto). 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 e di rumori molesti.

Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto, dal progetto tecnico, relazione tecnica illustrativa e capitolato speciale d'appalto.

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nel territorio il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto, dal progetto tecnico, relazione tecnica illustrativa e capitolato speciale d'appalto.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di pulizia periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

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.

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

- Carta;
- Cartone;
- Plastica;
- Vetro;
- Alluminio;
- Multimateriale pesante (ove previsto) - plastica, vetro, ferro ed alluminio;
- Legno;
- Verde e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Rifiuti Urbani Pericolosi;
- Inerti.

Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti (ove previsto);
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati "t" e/o "f".

Presso ogni Centro di Raccolta l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura sono sempre segnalati con apposito avviso sul sito internet almeno 2 giorni prima della chiusura.

Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

- Pulizia caditoie e pozzetti stradali
- Pulizia dei mercati
- Raccolte delle siringhe
- Raccolta delle carogne animali
- Rimozione dei rifiuti abbandonati
- Ingombranti a domicilio
- Pulizie fontane
- Eventi, feste e sagre
- Spazzamento Festivo
- Raccolta Festivo
- Raccolta rifiuti cimitero

6) TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto innanzi della presente Carta dei Servizi.

Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore riconosce all'Ente 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. Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi all'Ente.

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 degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

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

7) DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8) VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici dell'Ente nonché sul sito internet _____;

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 maggio di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio comunale.