

DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA

Emissione	Descrizione emissione	Data
00	Prima Emissione Solidarietà Provagliese	01/01/2012
01	Integrazione dati	31/12/2013
02	Integrazione dati	31/07/2016
03	Integrazione dati	02/01/2020
Approvazione		Emissione
RAPPRESENTANTE DIREZIONE		DIREZIONE
GIUSEPPINA MORETTI		CLAUDIO SIMONINI

DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 LA COOPERATIVA	3
1.2 CERTIFICAZIONI.....	3
1.3 POLITICA SERVIZIO AMBIENTALE.....	3
1.4 SICUREZZA.....	4
1.5 LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.6 DOVE TROVARLA.....	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	6
2.2 CONTINUITÀ	6
2.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE.....	6
2.4 TUTELA DELL'AMBIENTE	6
2.5 RIDUZIONE DEI RIFIUTI	7
2.6 PARTECIPAZIONE.....	7
2.7 CORTESIA	7
2.8 EFFICACIA ED EFFICIENZA	7
2.9 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	8
3. STANDARD DI QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
3.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
3.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE.....	9
3.3 INFORMAZIONE AL CLIENTE.....	9
3.4 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE	10
3.5 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	10
3.6 RACCOLTA DIFFERENZIATA	10
3.7 CENTRI DI RACCOLTA /ISOLE ECOLOGICHE.....	11
3.8 RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI.....	11
3.9 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI.....	11
3.10 SPAZZAMENTO STRADALE.....	11
3.11 RACCOLTA PRESSO UTENZE PARTICOLARI (NON DOMESTICHE).....	12
4. LA TUTELA DEL CLIENTE.....	12
5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	12

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

1. PREMESSA

1.1 La Cooperativa

Solidarietà Provagliese è una cooperativa sociale che ha come mission l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ai sensi della legge 381/91, e opera nel settore ambientale nella provincia di Brescia.

Nel 2005 ha sperimentato e poi consolidato il metodo della raccolta porta a porta dei Rifiuti Urbani Differenziati ovvero Carta e Cartone, Imballaggi in Plastica e Vetro e Lattine, per poi ampliare e completare il servizio con la raccolta di FORSU (Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani) e RSU (Rifiuti Solidi Urbani).

La Cooperativa, nata nel territorio della Franciacorta nel 1985, negli ultimi anni si è espansa nell'hinterland di Brescia e alcuni paesi della bassa bresciana. Attualmente la Cooperativa opera con il sistema *raccolta integrale porta a porta* in diversi Comuni della Provincia di Brescia, ottenendo percentuali notevoli di differenziazione del rifiuto.

1.2 Certificazioni

Solidarietà Provagliese è una cooperativa certificata alle seguenti norme:

- ISO 9001:2015
- ISO14001:2015
- BS OHSAS 18001: 2007

L'azienda certificatrice è IAS REGISTER Sagl

1.3 Politica Servizio Ambientale Solidarietà Provagliese

La Cooperativa svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, al fine di assecondare le proprie specificità, oltre ad applicare il Sistema di Gestione Ambientale, l'ufficio Ecologia ha deciso di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate nei processi di produzione e/o smaltimento con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti (inquinanti/dannosi sull'ambiente).

In quest'ottica Solidarietà Provagliese afferma il proprio impegno costante finalizzato a:

- rispettare la normativa relativa sulla salvaguardia ambientale;
- adottare processi e metodi di lavoro improntati ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (riduzione dei consumi idrici, dei consumi energetici, delle emissioni inquinanti, ecc.);
- ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

- coinvolgere tutto il personale nello sforzo teso al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, in modo da rendere ciascun dipendente "agente di sostenibilità";
- formare e sensibilizzare i dipendenti sugli impatti connessi alle proprie attività, con particolare attenzione a quelli indiretti;
- preparare tutta l'organizzazione ad una risposta efficace in caso di emergenze o di situazioni anomale che, se non gestite correttamente, potrebbero dar luogo ad impatti ambientali considerevoli;
- coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento ai fornitori e appaltatori, nel proprio sforzo verso la mitigazione degli impatti ambientali connessi direttamente o indirettamente alla propria attività;
- fornire in modo trasparente, chiaro ed esaustivo le informazioni sul servizio a chiunque ne faccia richiesta.

1.4 Sicurezza

Solidarietà Provagliese non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul lavoro (D.L. 81/2008), ma ha anche adottato un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001:2007.

La sicurezza sul lavoro è uno degli aspetti a cui la Cooperativa tiene di più soprattutto per la particolarità (soggetti svantaggiati) di alcuni suoi dipendenti, pertanto essa tiene costantemente informati e formati tutti i lavoratori, tramite riunioni e corsi di formazione continua.

1.5 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994), che fissa dei principi ai quali gli enti erogatori di servizi pubblici devono uniformarsi.

Lo scopo di questo documento, previsto anche dalla DGR 8/6144 del 12/12/2007, è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, tutelando il loro interesse ed effettuandolo in modo imparziale ed efficiente. A tal proposito, Solidarietà Provagliese ha elaborato una Carta dei Servizi destinata a tutti i suoi clienti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerti al fine di tutelare non solo il committente del servizio, bensì anche i singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento volto

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

all'attuazione ed al rispetto dei principi della "Carta".

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani e assimilati, Rifiuti Speciali, Rifiuti Pericolosi con relativa assistenza alle fasi di avvio allo smaltimento/ riciclo.
- Servizio di Raccolta porta a porta dei Rifiuti Urbani e assimilati.
- Pulizia Stradale sia meccanizzata che manuale.
- Guardiania dei Centri di Raccolta/Isole Ecologiche.
- Intermediazione per la gestione di Rifiuti Pericolosi e non pericolosi.
- Gestione della documentazione relativa lo Smaltimento dei Rifiuti (Formulari, Registi, Mud).

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Solidarietà Provagliese, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa; inoltre tale documento facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative le modalità di prestazione del servizio.

A disposizione del cittadino vi sono altri documenti che integrano e completano la presente Carta, specificando le peculiarità del servizio offerto per ogni Comune. Essi sono:

- approvazione del preventivo di spesa del Gestore;
- regolamento comunale di igiene ambientale;
- calendari e volantini esplicativi sulla modalità di raccolta aggiornati e pubblicati sul sito www.solidarieta-provagliese.it e che sono distribuiti alla cittadinanza in occasione dell'apertura dell'utenza o in fase di distribuzione della fornitura iniziale/annuale o in occasione di variazioni del servizio.

1.6 Dove trovarla

La Carta dei Servizi è disponibile:

- direttamente sul sito internet www.solidarieta-provagliese.it.

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I Servizi di Igiene Urbana Integrata erogati da Solidarietà Provagliese sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene quindi garantito uguale trattamento sia per le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia per le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2 Continuità

Costituiscono un impegno prioritario di Solidarietà Provagliese il garantire un servizio continuo e regolare e l'adozione di provvedimenti necessari a ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente per consentire all'utente di trovare soluzioni alternative. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Solidarietà Provagliese interverrà prontamente, previa adeguata informazione, con l'intenzione di arrecare il minor disagio possibile.

2.3 Rispetto delle normative

Solidarietà Provagliese s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure, che ne garantiscano l'ottemperanza.

La Cooperativa dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte al fine di adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.4 Tutela dell'ambiente

Solidarietà Provagliese s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti oltre che a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente limitando i risvolti dell'inquinamento ambientale sull'ecosistema.

Essa s'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua di agenti inquinanti che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti presso impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Nell'ottica della tutela dell'ambiente e della salute dei propri lavoratori, Solidarietà Provagliese ha studiato ed apportato modifiche ai mezzi di trasporto in sua dotazione, al fine di ridurre l'impatto ambientale e garantire la salute dei propri operatori. Si è infatti dotata di automezzi con più vasche ribaltabili singolarmente, in modo da raccogliere in un solo passaggio tutte le frazioni differenziate; inoltre sta sperimentando alcuni nuovi mezzi ibridi, dotati del sistema Ecologic System.

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

2.5 Riduzione dei rifiuti

Solidarietà Provagliese s'impegna in particolare a proporre iniziative volte a ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità tramite l'organizzazione di incontri con la popolazione e la promozione di attività di educazione ambientale negli istituti scolastici.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta differenziata e di recupero di materiale.

In tal senso la Cooperativa si propone di raggiungere almeno l'80% di materiale differenziato nei Comuni da essa serviti.

2.6 Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a Solidarietà Provagliese le informazioni che lo riguardano; egli può inoltre avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per tutelare gli aspetti di relazione con il pubblico, Solidarietà Provagliese garantisce l'identificazione del personale, mediante un tesserino di riconoscimento personale recante l'indicazione che specifica il settore di appartenenza di ciascun dipendente.

La Cooperativa offre inoltre la possibilità a tutti i cittadini di mettersi in contatto con l'ufficio del Settore Ecologia tramite telefonia fissa, telefonia mobile attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il front-office aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Disponibile anche un numero verde per far sì che i cittadini possano inoltrare reclami o richiedere informazioni e servizi aggiuntivi.

2.7 Cortesia

Solidarietà Provagliese cura in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I nostri operatori sono formati per dare informazioni e spiegazioni ai cittadini in modo da facilitare la corretta differenziazione dei materiali.

2.8 Efficacia ed efficienza

Solidarietà Provagliese si impegna a migliorare costantemente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che risultino più funzionali allo scopo.

Negli anni ha continuamente rinnovato e migliorato sia il parco mezzi, con soluzioni poi adottate anche da altri, sia la parte informatica di raccolta e gestione dati, tramite mezzi informatici all'avanguardia.

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'efficacia del linguaggio e della comunicazione, in un Paese che sta diventando sempre più multilingue, è uno degli obiettivi che si è posta la Cooperativa.

Solidarietà Provagliese utilizza negli opuscoli informativi anche dei simboli che facilitano la comprensione e ha iniziato a promuovere incontri con la popolazione straniera per informare delle proprie iniziative, avvalendosi della consulenza e presenza di un mediatore culturale multilingue.

A tal proposito i calendari sono stampati in duplice lingua (italiano e inglese).

3. STANDARD DI QUALITÀ' ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per perfezionare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio, Solidarietà Provagliese è alla continua ricerca di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che risultino più funzionali allo scopo prefissato. Inoltre essa propone iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e il loro grado di pericolosità, incentivando ogni modalità di raccolta differenziata e di recupero di materiale.

Il metodo adottato da Solidarietà Provagliese ha confermato il raggiungimento di tutti gli obiettivi prefissati dai Comuni sinora serviti, in particolare la riduzione dei costi e l'aumento della percentuale di raccolta differenziata. Con il nostro sistema le frazioni di rifiuto vengono prelevate a domicilio su tutto il territorio comunale mediante automezzi a due o tre vasche che consentono di raccogliere in un unico passaggio tutto il materiale differenziato, lasciando il territorio pulito e riducendo di fatto l'impatto ambientale e l'inquinamento. In fase successiva i rifiuti differenziati sono destinati agli impianti per il recupero dei materiali raccolti, mentre i materiali indifferenziati sono conferiti presso impianti autorizzati al trattamento di tale frazione. Gli scarti organici sono invece indirizzati ad impianti di trattamento finalizzati alla produzione di compost di qualità.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite;
- Rilevazione sistematica, puntuale e precisa del conferimento dei rifiuti sia nelle Isole Ecologiche/CDR sia durante la fase di raccolta porta a porta, mediante un programma informatico.

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

3.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla cittadinanza Solidarietà Provagliese s'impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro;
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- Garantire la formazione continua dei propri operatori;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto).
- Rispondere il più velocemente possibile ai reclami della cittadinanza.

3.2 Risposta alle richieste scritte di reclami e segnalazioni

Solidarietà Provagliese risponde ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi.

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale, telefonico o per iscritto a Solidarietà Provagliese.

Il cliente può inoltrare le proprie segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

- di persona presso il front office in Via Sebina 97 a Provaglio d'Iseo;
- tramite posta inviando a Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale – Via Sebina 97, 25050 Provaglio d'Iseo (Bs);
- tramite e-mail, utilizzando l'indirizzo elettronico: info@solidarieta-provagliese.it.
- fax 030/9823860

Il cliente può presentare un reclamo telefonicamente o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso, per facilitare l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione (o protocollo aziendale nel caso di lettera semplice e di raccomandata con ricevuta di ritorno), Solidarietà Provagliese comunicherà l'esito finale contattando l'utente.

Se la complessità del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, il cliente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

3.3 Informazione al cliente

Per garantire al cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possano interessarlo, Solidarietà Provagliese utilizza i seguenti strumenti:

- a) Ufficio Ecologia, contattabile telefonicamente al numero 030/9839044, per gestire i rapporti con gli utenti e per fornire qualsiasi informazione sul tema del servizio ambientale;
- b) Ufficio Centralino, tramite i numeri di telefonici 030/9839044 - 328 8103526 o il **numero verde 800586791** per inoltrare reclami;
- c) Campagne promozionali e Distribuzione di materiale informativo;
- d) Sito Internet www.solidarieta-provagliese.it
- e) Indirizzo di posta elettronica: rifiuti@solidarieta-provagliese.it

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

3.4 Informazione nelle scuole

Solidarietà Provagliese organizza, in collaborazione con i docenti delle varie scuole, progetti di educazione ambientale inerenti la raccolta differenziata e la salvaguardia dell'ambiente.

3.5 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Solidarietà Provagliese effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato presso le Amministrazioni Comunali servite dalla Cooperativa.

3.6 Raccolta differenziata

Nei comuni serviti da Solidarietà Provagliese è diffuso il sistema di raccolta differenziata porta a porta dei materiali secondo modalità e frequenza richieste nel Bando di Gara redatto da ogni singola Amministrazione Comunale.

Il cittadino può trovare le informazioni dettagliate su come viene effettuata la raccolta nel proprio Comune, consultando il sito internet www.solidarieta-provagliese.it nella sezione dedicata, laddove sono pubblicati i calendari delle raccolte di ogni singolo Comune.

Carta e Cartone, vetro/lattine, Imballaggi in plastica

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la cui frequenza di raccolta è in genere settimanale;
- il conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta/isola ecologica comunale.

FORSU (Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani)

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la cui frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/tri settimanale;
- il conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta /isola ecologica comunale (se autorizzata);

Il servizio di raccolta dei rifiuti differenziati porta a porta è svolto presso alcuni comuni convenzionati, con la rilevazione elettronica del codice a barre posto sull'apposito contenitore, al fine di registrare i dati dei conferimenti dei singoli utenti.

Rifiuti vegetali, sfalci e potature

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la cui frequenza di raccolta è in genere settimanale nel periodo stabilito dalle Amministrazioni Comunali;
- il conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta /isola ecologica comunale (se autorizzata);
- tramite lo svuotamento di contenitori posti sul territorio (come per esempio i green-service).

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

Rifiuti Urbani Pericolosi

Per le pile esauste ed i medicinali scaduti sono presenti contenitori sul territorio di tutti i Comuni, in particolare presso alcune attività di vendita o farmacie; Solidarietà Provagliese può provvedere direttamente al loro svuotamento.

3.7 Centri di Raccolta /Isole Ecologiche

Presso i Centri di Raccolta e le Isole Ecologiche, accessibili in orari prestabiliti, il cittadino può conferire, in base a quanto stabilito nel DM 8 aprile 2008 per quanto riguarda i Centri di raccolta, o nell'Autorizzazioni Provinciale per quanto riguarda le Isole Ecologiche, oltre ai materiali oggetto di raccolta sistematica programmata (carta, plastica, vetro, lattine) anche tutti gli altri rifiuti prodotti nell'ambito domestico.

Gli orari di apertura dei Centro di Raccolta/Isole Ecologiche sono riportati nei volantini/calendari cartacei di ogni singolo Comune o reperibili sul sito internet www.solidarieta-provagliese.it nella sezione dedicata.

3.8 RSU (Rifiuti Solidi Urbani)

La raccolta è effettuata:

- con il sistema del porta a porta la cui frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/trisettimanale;

Il servizio di raccolta rifiuti indifferenziati porta a porta è svolto presso alcuni Comuni convenzionati, con la rilevazione elettronica del codice a barre posto sull'apposito contenitore al fine di registrare i dati dei conferimenti di ogni singolo utente.

3.9 Raccolta Rifiuti Ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- conferimento diretto da parte dei cittadini nel Centro di Raccolta /Isola Ecologica;
- effettuazione di un servizio a domicilio su richiesta del cittadino, a pagamento;
- sistema del porta a porta, la cui frequenza di raccolta è in genere mensile, previa prenotazione telefonica, ove previsto dal contratto d'appalto del singolo comune.

3.10 Spazzamento stradale

La pulizia può avvenire sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice.

	DOCUMENTO	Codice	M 7.1.1
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA	Emissione	03

Si provvede inoltre:

- allo spazzamento delle aree interessate dal mercato ambulante con frequenza in genere settimanale (se prevista dal bando di gara);
- allo svuotamento dei cestini per piccoli rifiuti distribuiti sul territorio comunale (su richiesta).

Gli standard qualitativi del servizio di pulizia stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio.

3.11 Raccolta presso utenze particolari (non domestiche)

Le aziende, od altri soggetti in qualità di non persone fisiche, conferiscono i rifiuti urbani assimilati presso il Centro di Raccolta/Isola Ecologica in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente e dagli specifici regolamenti comunali.

Tuttavia anche per le utenze non domestiche la raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta, la cui frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/trisettimanale, qualora il quantitativo sia assimilabile all'utenza domestica;
- tramite l'effettuazione di un servizio a domicilio su richiesta dell'azienda, a pagamento;
- attraverso il conferimento diretto nel Centro di Raccolta/Isola Ecologica comunale secondo le modalità di legge.

4. LA TUTELA DEL CLIENTE

Tutto il personale di Solidarietà Provagliese è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente".

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.