

EcoHabitat s.r.l. 

 Proteo  
Società Cooperativa Sociale

# CARTA DEI SERVIZI LOTTO B

**A.C.E.M.**  
Azienda Consorzio Ecologia Meropolese

## PRESENTAZIONE ECOHABITAT

**Ecohabitat s.r.l.** è la realtà del settore Ecologico-Ambientale, nata dalla sinergia fra collaudate capacità di esperti del Settore Finanziario e Amministrativo, di tecnici competenti nella Gestione di Rifiuti Urbani e di qualificati tecnici nella gestione dei più diversificati Rifiuti Industriali.

Il sistema articolato dei nostri servizi è in grado di massimizzare il risultato per garantire un impatto ambientale zero.

Le nostre prospettive sono incentrate sulla salvaguardia dell'ambiente, grazie in particolare alla maturata esperienza ventennale nel settore.

La capillarità territoriale garantisce un alto livello di affidabilità e serietà, che ci contraddistinguono. Inoltre, l'obiettivo primario che perseguiamo è il mantenimento e miglioramento di qualità e sicurezza, per il rispetto dell'Ambiente.

EcoHabitat s.r.l. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le Cat. 1, 4, 5, 8 e 9 con n. TO16281 del 15/11/2011, e possiede un impianto di trattamento e stoccaggio di rifiuti non pericolosi presso la sede di Pocataglia (CN) con autorizzazione n. 540 del 15/12/2014.

Si allega alla presente carta dei servizi la politica del sistema di gestione qualità e ambiente di Ecohabitat.

## PRESENTAZIONE PROTEO

La **Proteo** è una Società Cooperativa Sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro.

Persegue l'interesse generale della comunità e remunera il lavoro sviluppato dai soci.

Ha una struttura societaria partecipativa e democratica e una organizzazione aziendale orientata alle comunità locali in cui opera.

E' un'impresa sociale collocata nel movimento cooperativo.

Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche.

Dal 1998 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94) dal 1998 è iscritta nella sezione produzione lavoro e cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Cuneo (L. 381/91).

E' iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le Cat. 1, 4, 5, 8 con n. TO00498 del 13/06/2013, e possiede un impianto di trattamento e stoccaggio di rifiuti plastici e tessili presso la sede di Mondovì (CN) con autorizzazione n. 558 del 24/11/2014.

Si allega alla presente carta dei servizi la politica del sistema di gestione integrato che Proteo ha adottato per perseguire obiettivi di efficacia ed efficienza nello svolgimento delle proprie attività.



## GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

- *Fornire servizi efficaci ed efficienti*  
Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.
- *Assicurare la continuità dei servizi*  
Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.
- *Verificare i risultati ottenuti*  
Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.
- *Migliorare continuamente le nostre prestazioni*  
Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.
- *Rispettare l'ambiente*  
La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.
- *Garantire la sicurezza*  
La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.
- *Informare in modo esauriente*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico.
- *Ascoltare e tutelare i cittadini*  
Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.
- *Promuovere l'educazione ambientale*  
L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste campagne informative e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.
- *Essere cortesi*  
Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.
- *Essere imparziali*  
Ecohabitat e Proteo considerano fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.
- *Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano a porre rimedio rapidamente a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

## SERVIZI FORNITI

I servizi di raccolta rifiuti svolti sul territorio sono differenziati in base al comune servito, di seguito le principali tipologie:

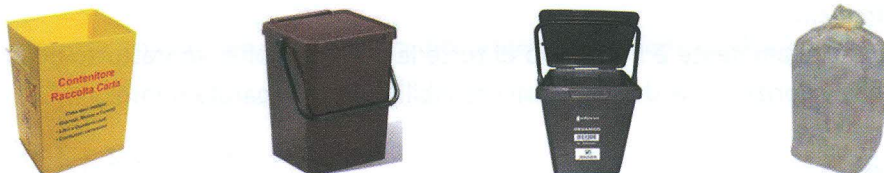
### Raccolta differenziata porta a porta

Le raccolte sono svolte con l'utilizzo di mastelli e/o sacchetti dedicati alla tipologia di rifiuto ed esposti presso i civici di ogni utenza.

I mastelli e/o sacchetti sono dotati di differenti colorazioni in base ai materiali riciclabili:

- Mastello/sacchetto per carta e cartone – Giallo
- Mastello/sacchetto per imballaggi plastici e metallici – Bianco
- Mastello/sacchetto per organico – Marrone
- Mastello/sacchetto per indifferenziata – Grigio

Le utenze condominiali e commerciali possono anche essere dotate, in base alle esigenze, di cassonetti dedicati descritti nel seguente paragrafo.



### Raccolta differenziata a cassonetti

Le raccolte sono svolte con l'utilizzo di cassonetti dedicati di diverse volumetrie posizionati in vari punti all'interno del territorio comunale.

I cassonetti sono dotati di differenti colorazioni e specifiche indicazioni sui materiali riciclabili:

- Contenitore per carta e cartone – Giallo
- Contenitore per imballaggi plastici e metallici – Bianco
- Contenitore per organico – Marrone
- Contenitore per indifferenziata – Grigio
- Contenitore per il vetro – Verde
- Contenitore per pile/farmaci



### Servizi accessori

Oltre ai servizi di raccolta standard Ecohabitat e Proteo offrono una serie di servizi accessori come:

- Raccolta rifiuti ingombranti
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani
- Servizi di spazzamento meccanizzato o manuale
- Lavaggio dei cassonetti
- Pulizia area mercatale
- Altri servizi di igiene urbana



## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Ecohabitat e Proteo si impegnano a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite dal Capitolato Speciale di Appalto e quanto offerto dall'impresa in fase di gara.

- *Scostamento tra servizio reso e servizio programmato*  
Ecohabitat e Proteo garantiscono l'erogazione del servizio non effettuato in caso di traffico veicolare intenso, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, avverse condizioni climatiche, sospensioni del lavoro dovuti a motivi sindacali o festività entro le 48 ore successive.
- *Igienicità del servizio*  
L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, effettuati con frequenza stabilita da capitolato.
- *Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori*  
Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti viene effettuata la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e, compatibilmente con i tempi di lavorazione, effettuato il posizionamento/spostamento degli stessi.
- *Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori*  
Si assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.
- *Interventi aventi carattere di emergenza ambientale*  
Nell'eventualità di piccole emergenze ambientali si garantisce l'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.  
In caso di incidenti ambientali gravi Ecohabitat e Proteo si impegnano ad intervenire per il ripristino nel minor tempo possibile, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.
- *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli telefonici*  
Viene garantita all'utenza la possibilità di contattare le aziende nei seguenti orari:  
Ecohabitat – dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 12:00 il sabato  
Proteo – dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 12:00 il sabato
- *Facilitazioni per particolari categorie di utenti*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano ad agevolare la fruizione dei servizi erogati a particolari categorie di utenti (es. portatori di handicap).

## VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Ecohabitat e Proteo con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati per rilevare il grado di soddisfazione sono i seguenti:

- Informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli utenti
- Monitoraggio dei reclami pervenuti
- Indagini di customer satisfaction
- Sopralluoghi sul territorio servito

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento dei servizi erogati.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato sono variabili quantitative, o parametri qualitativi, in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni dei servizi erogati.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità;
- È un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Sono prese prevalentemente in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee.

Il segmento analizzato sarà suddiviso con il seguente criterio:

- 80 % circa del campione formato da utenze domestiche;
- 20 % circa del campione formato da utenze non domestiche, quali attività commerciale e artigianali.

Il servizio erogato è considerato:

- *Ottimo* se, nell'arco di un trimestre, il numero di non conformità totale è compreso tra 0 e 6;
- *Discreto* se il numero di segnalazioni è compreso tra 7 e 15;
- *Sufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 16 e 20;
- *Insufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 21 e 25;
- *Pessimo* se il numero di segnalazioni è superiore a 26.



## TUTELA DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO

Ecohabitat e Proteo prevedono procedure di reclamo dell'utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel Capitolato Speciale di Appalto. Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa e adeguata. Nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli utenti nei confronti dell'azienda e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima. Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

Ecohabitat e Proteo si impegnano a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale). Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- Il riferimento al reclamo dell'Utente;
- L'esito degli accertamenti compiuti;
- L'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- L'indicazione dei tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.



