

CARTA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Premessa

La Carta del Servizio di Gestione Rifiuti è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito agli utenti/clienti.

La Carta del Servizio è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Bovolone, 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 Bovolone Attiva si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Bovolone.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità dei servizi

Bovolone Attiva 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 Bovolone Attiva 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. Bovolone Attiva si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

Rispetto delle normative

Bovolone Attiva 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. Bovolone Attiva è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla Legislazione vigente.

Continuità

Bovolone Attiva fornisce un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. La mancanza del servizio può avvenire per cause non dipendenti dalla volontà di Bovolone Attiva; comunque Bovolone Attiva 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.

Partecipazione

È garantita la partecipazione di ogni cittadino alla conoscenza delle informazioni in possesso di Bovolone Attiva che lo riguardano. Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui alla legge 241/90 ed alla vigente normativa in materia di tutela della privacy.

Il cittadino può presentare reclami, istanze, produrre documentazione in ordine al servizio svolto mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti da Bovolone Attiva.

Cortesia

Bovolone Attiva si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale e il Cittadino/Cliente sia improntato a rispetto e a cortesia. Il personale di Bovolone Attiva è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. Il personale di Bovolone Attiva in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale che è tenuto a esibire su esplicita richiesta.

Efficacia ed efficienza

Bovolone Attiva persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, anche mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo.

2. LIVELLI GENERALI DI SERVIZIO GARANTITI DA BOVOLONE ATTIVA

Tutela dell'ambiente

Bovolone Attiva si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

Regolarità del servizio

Bovolone Attiva si impegna a garantire la regolarità del servizio, eseguendo il monitoraggio delle attività, avvalendosi di addetti alla verifica delle modalità di esecuzione del servizio e alla soluzione di eventuali problematiche imprevedute. Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

L'attività di Bovolone Attiva

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- a) pulizia del suolo pubblico o ad uso pubblico mediante spazzamento meccanico e/o manuale, pulizia dei mercati e svuotamento di contenitori e cestini porta rifiuti;
- b) raccolta differenziata dei materiali riciclabili e dei rifiuti urbani pericolosi al fine del conferimento presso impianti autorizzati al recupero, al trattamento ed allo smaltimento;
- c) raccolta delle seguenti tipologie di rifiuti:
 - * rifiuti solidi urbani, ingombranti e non ingombranti, provenienti da fabbricati e/o da altri insediamenti civili in genere;
 - * rifiuti assimilati a quelli urbani provenienti da attività produttive, artigianali, di commercio e di servizi;
 - * rifiuti urbani provenienti dalle attività di pulizia effettuate dal Gestore sul suolo pubblico o ad uso pubblico;
- d) compattazione, trasporto e smaltimento delle tipologie di rifiuti elencate nel precedente punto c.

3. STANDARD DI QUALITÀ

Raccolta rifiuti urbani

È garantita la raccolta domiciliare dei rifiuti secco non riciclabile / umido – organico / verde – ramaglie / carta – cartone / plastica – lattine nelle frequenze e nelle modalità definite dal Piano Economico Finanziario approvato dal Comune di Bovolone.

Nel caso, a seguito di preventivo accordo tra il Comune di Bovolone e Bovolone Attiva S.r.l., la raccolta avvenisse con contenitori la disponibilità di cassonetti sarà definita sulla base delle effettive esigenze dell'utenza, con l'intento di garantire il miglior servizio e l'igiene urbana del territorio. Il numero dei contenitori può essere aggiornato in diminuzione o in aumento in relazione alle necessità emerse.

Le fasce orarie di svuotamento dei cassonetti e cassoni sono le seguenti:

- antimeridiano: dalle ore 5:00 alle ore 11:00;
- pomeridiano: dalle ore alle ore
.....(eventuale)

Il rapporto minimo tra il numero di cassonetti svuotati e il numero di cassonetti nel programma di raccolta è fissato al 95%. Eventuali ritardi nello svuotamento di alcuni cassonetti sono dovuti a cause estranee all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore (veicoli in sosta non autorizzata, inaccessibilità anche temporanea dell'area da servire, scioperi e/o assemblee del personale, guasti gravi dei mezzi utilizzati per il servizio...). Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, lo svuotamento dei cassonetti tralasciati.

Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio viene svolto secondo le modalità seguenti:

1) con l'effettuazione, previo appuntamento telefonico, di un servizio domiciliare per il ritiro di mobili, suppellettili, elettrodomestici, ecc. in piccole quantità, entro un termine massimo di 3 giorni dalla prenotazione telefonica.

Il materiale da asportare deve essere portato dal cittadino al piano stradale ed esposto sul marciapiedi a partire dalle ore 5:00 del giorno indicato di effettuazione del servizio.

2) Con il conferimento diretto e gratuito del cittadino all'ecocentro mediante l'utilizzo della propria auto.

Raccolta differenziata

BOVOLONE ATTIVA promuove ed attua sul territorio comunale la raccolta differenziata che si divide tra raccolta di materie seconde, destinate al recupero ed al riuso come materie prime, e raccolta di rifiuti urbani pericolosi, al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di inquinamento. Tali attività vengono svolte con le modalità di seguito descritte.

Carta e cartone

È garantita la raccolta domiciliare della carta – cartone nelle frequenze e nelle modalità definite dal Piano Economico Finanziario approvato dal Comune di Bovolone.

Nel caso, a seguito di preventivo accordo tra il Comune di Bovolone e Bovolone Attiva S.r.l., la raccolta avvenga attraverso l'utilizzo di campane la disponibilità delle stesse sarà definita sulla base delle effettive esigenze dell'utenza, con l'intento di garantire il miglior servizio e l'igiene urbana del territorio. Il numero dei contenitori può essere aggiornato in diminuzione o in aumento in relazione alle necessità emerse.

Il rifiuto carta – cartone può essere conferito direttamente presso l'ecocentro comunale.

Vetro

Tale materiale viene raccolto in modo differenziato attraverso:

- lo svuotamento con cadenza quindicinale di n.100 campane site nel territorio comunale;
- il conferimento diretto all'ecocentro.

Plastica e lattine

È garantita la raccolta domiciliare della plastica – lattine nelle frequenze e nelle modalità definite dal Piano Economico Finanziario approvato dal Comune di Bovolone.

Nel caso, a seguito di preventivo accordo tra il Comune di Bovolone e Bovolone Attiva S.r.l., la raccolta avvenga attraverso l'utilizzo di campane la disponibilità delle stesse sarà definita sulla base delle effettive esigenze dell'utenza, con l'intento di garantire il miglior servizio e l'igiene urbana del territorio. Il numero dei contenitori può essere aggiornato in diminuzione o in aumento in relazione alle necessità emerse.

Il rifiuto plastica – lattine può essere conferito direttamente presso l'ecocentro comunale.

ALTRO (Verde, Ferro, legno, beni durevoli in genere, medicinali scaduti, pile, indumenti smessi, umido, accumulatori al piombo, oli e grassi commestibili, pneumatici, cartucce esauste di toner per fotocopiatrici e stampanti, lampade a scarica, raccolta siringhe) *eventuale*.

Spazzamento stradale

L'attività di spazzamento è finalizzata al controllo e all'igiene del suolo in tutto il territorio comunale. Le frequenze di passaggio sono determinate in funzione del passaggio e delle frequentazioni pedonali, allo scopo di cercare di raggiungere un unico obiettivo qualitativo sul territorio cittadino ed un equilibrio ottimale tra la qualità del servizio ed il costo dello stesso.

BOVOLONE ATTIVA effettua lo spazzamento sia manuale sia meccanizzato delle vie e piazze della città nonché lo svuotamento dei cestini gettacarta. Lo spazzamento manuale viene effettuato dagli operatori con l'utilizzo di pala, ramazza e mezzo leggero

(triciclo cassonato) nel territorio di propria competenza. Lo spazzamento meccanizzato avviene con macchina spazzatrice, coadiuvata, se necessario, da un operatore a terra provvisto di apposita attrezzatura soffiante.

Da un punto di vista organizzativo-operativo il territorio cittadino è suddiviso tra Centro Storico e Periferia.

Le frequenze di intervento possono variare in funzione di fenomeni stagionali (ad es. la raccolta delle foglie lungo vie, marciapiedi e piazze), di manifestazioni rionali, mercati e feste di quartiere, ecc.

Relativamente allo spazzamento meccanizzato, BOVOLONE ATTIVA predispone programmi di intervento che prevedono almeno n. 3 interventi alla settimana in Centro Storico e n. 1 interventi alla settimana nelle strade direttrici principali, interventi frequenti in periferia, interessando il 100% circa della rete stradale asfaltata.

Cestini per piccoli rifiuti

Sono installati sul suolo pubblico della città oltre 100 cestini idonei a ricevere piccoli rifiuti dei passanti. Lo svuotamento comprende il posizionamento all'interno dei contenitori di sacchetti in polietilene per assicurare la pulizia interna e l'igiene, sia del cittadino, sia dell'operatore. Lo svuotamento è con cadenza giornaliera in Centro Storico e settimanale in periferia.

Per il mantenimento della loro funzionalità i cestini sono soggetti a manutenzione ordinaria.

Servizi specifici di pulizia

BOVOLONE ATTIVA effettua lo spazzamento e la pulizia e provvede alla rimozione dei rifiuti di piazza A. Moro interessata dal mercato ogni martedì.

Lavaggio cassonetti

In caso di utilizzo di cassonetti l'igienicità del servizio di raccolta con cassonetti è assicurata dal lavaggio e disinfezione degli stessi che vengono effettuati secondo le necessità indicativamente nei mesi da maggio ad ottobre di ogni anno.

Ecocentro

BOVOLONE ATTIVA mette a disposizione dei Cittadini/Clienti l'ecocentro sito a Bovolone ove gli stessi possono conferire gratuitamente le varie tipologie di rifiuto (ingombranti, carta, vetro, plastica, ecc.), con l'orario di apertura previsto nel Piano Economico Finanziario approvato dal Comune di Bovolone per l'anno di riferimento.

Servizio neve

All'occorrenza, eventualmente su segnalazione e richiesta esplicita del Comando Polizia Municipale, verrà svolto il servizio di pulizia neve e spargimento sale su strade ed aree pubbliche.

4. LA TUTELA

La procedura di 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 per iscritto alla sede della società e/o con eventuali altri canali (telefono, fax, posta elettronica, PEC.....).

BOVOLONE ATTIVA, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

Risposta alle richieste ed ai reclami inviati per iscritto dei Clienti

BOVOLONE ATTIVA garantisce la risposta alle richieste scritte di informazioni entro il termine massimo di trenta giorni naturali consecutivi dal ricevimento. Nel caso sia necessario un sopralluogo, BOVOLONE ATTIVA si impegna comunque a fornire entro lo stesso termine risposta scritta che, fissando scadenze, definisca i termini del

problema. In ogni caso, la risposta di BOVOLONE ATTIVA riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti. Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte anche in via breve.

5. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, BOVOLONE ATTIVA procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- Indagini periodiche di "customer satisfaction";
- Questionari appositamente elaborati;
- 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, BOVOLONE ATTIVA definisce progetti di miglioramento della qualità.

Standard di qualità

BOVOLONE ATTIVA individua alcuni standard significativi in relazione alla qualità dei servizi svolti che si impegna a monitorare costantemente.

6. INFORMAZIONI AL CLIENTE

BOVOLONE ATTIVA 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.

7. 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 di BOVOLONE ATTIVA che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali:

- Eventi di carattere eccezionale quali eventi 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 o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

8. AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA

Aggiornamento della carta del Servizio

BOVOLONE ATTIVA 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 indicati nella sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE".

Validità della carta del Servizio

La Carta del Servizio viene modificata in funzione della necessità di adeguamento per il miglioramento delle prestazioni dell'azienda. I Clienti vengono informati delle eventuali revisioni attraverso gli strumenti informativi indicati nella sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità,

oppure di eventi causati da terzi, per esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.