



**CARTA DEI SERVIZI DELLA
SALERNO PULITA S.p.A.
SULLA GESTIONE DEI RIFIUTI
SUL TERRITORIO DEL
COMUNE DI SALERNO**





**CARTA DEI SERVIZI DELLA
SALERNO PULITA S.p.A.
SULLA GESTIONE DEI RIFIUTI
SUL TERRITORIO DEL
COMUNE DI SALERNO**



Carta dei Servizi di Gestione dei Rifiuti sul territorio del Comune di Salerno -

Sezione I. Carta dei Servizi\

1. Che cosa è
2. Principi ispiratori
3. L'Azienda
4. Dove trovarla

Sezione II Descrizione dei servizi

Raccolta differenziata

1. Raccolta Carta e Cartone
2. Raccolta indifferenziata
3. Raccolta Multimateriale
4. Raccolta dei Fiori Cimiteriali
5. Raccolta Pannolini e Pannoloni
6. Raccolta frazione Umida
7. Raccolta dei medicinali scaduti e raccolta pile

Altre attività

8. Spazzamento stradale
9. Pulizia degli arenili urbani
10. Pulizia degli alvei fluviali
11. Pulizia dei mercati settimanali w servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari
12. Pulizia di aree interessate da abbandoni incontrollati dei rifiuti
13. Standard di qualità

Sezione III Tutela del Cliente

1. Accessibilità alle informazioni
2. Diritti e doveri degli Utenti
3. Reclami
4. Forme di Risarcimento
5. Gli impegni dell'Azienda
6. Fattori di qualità, indicatori e standard
7. Indagini di gradimento del servizio
8. Istituzione tavolo paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie
9. Validità della Carta
10. Finanziamento Attività.

Sezione IV. Allegati

- Allegato A – Calendario Utenza Domestica
Allegato A1 – Calendario Utenza Commerciale
Allegato B – Regolamento di Conciliazione
Allegato C – Modulo domanda di conciliazione
Allegato D - Modulo di Segnalazione - Reclamo – Suggerimento
Allegato E – Dati Raccolta Differenziata anno 2012

Sezione I. Presentazione



Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che l'azienda Salerno Pulita S.p.A. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi in materia di gestione dei rifiuti e pulizia del territorio –da questo momento in poi sinteticamente indicati come “Servizi in affidamento”-, da essa erogati in quanto concessi con affidamento in house dal Comune di Salerno. Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Principi ispiratori

Salerno Pulita S.p.A. si obbliga ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani, alle persone disabili ed alle persone socialmente più deboli.

L'Azienda si impegna altresì ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei Servizi in affidamento continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

L'attività della Salerno Pulita S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, i fornitori, le associazioni di consumatori, i sindacati, etc..

Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei Servizi in affidamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia

informazione all'utenza circa le modalità di prestazione dei vari servizi.

Finalità della Carta

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di esercizio dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;

- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza una serie di strumenti (Procedure di Reclamo, Sito Internet Istituzionale), che rappresentano i canali preferenziali di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

Come strumento di tutela:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Elenco delle Associazioni degli utenti

L'Azienda per la redazione della presente Carta dei Servizi ha attivato le procedure di consultazione e partecipazione con le Associazioni degli utenti accreditate:

L'Azienda

Salerno Pulita è una società per azioni costituita nel 1997 la Società è sottoposta al controllo e alla direzione del Comune di Salerno che detiene il 98,83% del Capitale Sociale e dell'1,17% detenute dalla Società stessa.

Salerno Pulita fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, la Società deve avvisare l'utenza, con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

Le modalità di raccolta attuate nel Comune di Salerno prevedono, la raccolta domiciliare dei rifiuti, oltre alla raccolta, la Salerno Pulita effettua il trasporto ed il conferimento agli impianti intermedi o finali di smaltimento.

Tra i servizi effettuati dalla Salerno Pulita vi sono:

- l'effettuazione delle raccolte differenziate in genere;
- lo spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale e delle relative pertinenze e dei marciapiedi;
- lo svuotamento dei cestini compresi nelle aree urbane;
- la pulizia degli alvei fluviali;
- la pulizia degli arenili urbani;
- le attività educative, formative, promozionali e informative finalizzate alla riduzione dei rifiuti e all'aumento della raccolta differenziata, in collaborazione con il Comune di Salerno.



Salerno Pulita dal 2004 ha ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 per tutte le attività inerenti l'igiene urbana, di pulizia e di traslochi_

La società Salerno Pulita si impegna ad erogare ed a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa CARTA DEI SERVIZI di Gestione dei Rifiuti.

La Carta si riferisce ai servizi per i quali si paga la Tariffa Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) o TARES così come sono definiti nel Contratto di Servizio in essere con il Comune e riguarda in generale le attività di:

- Gestione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti);
- Pulizia del territorio (in particolare spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale e dei marciapiedi e la raccolta delle foglie);
- Pulizia degli alvei fluviali;
- Pulizia degli arenili urbani;
- Pulizia dei cestini stradali;
- Pulizia delle aree mercatali;
- Pulizia del Centro Agroalimentare;
- Pulizia dell'area Cimiteriale.

Dove trovarla

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.salernopulita.it e sul sito internet del Comune di Salerno www.comune.salerno.it

Sezione II Descrizione dei servizi



Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Salerno e Salerno Pulita, aggiudicataria del servizio per affidamento diretto.

I dati annuali relativi ai rifiuti raccolti e smaltiti nell'ambito del servizio di igiene urbana sono riportati sul sito del Comune di Salerno. Gli standard relativi ai servizi offerti sono riportati nell'Allegato A "Standard di Servizio" alla fine del presente documento.

Raccolta della carta e del cartone

La carta e il cartone vengono raccolti porta a porta in buste. Fanno parte di questa raccolta anche cartoni per bevande in materiali poliaccoppiati. Inoltre, il cartone, presso le attività produttive viene raccolto tutti i giorni dalle ore 14.00 alle ore 18.00, i materiali devono essere accatastati di fronte alla sede del produttore sul suolo pubblico, schiacciati e piegati.

Raccolta Indifferenziato

La raccolta dell'indifferenziato, tutto il materiale non riciclabile, avviene solo il martedì per le utenze domestiche, mentre per le utenze commerciali avviene 2 volte a settimana (martedì e sabato).

Raccolta del Multimateriale

Gli imballaggi in plastica vengono raccolti in buste assieme all'acciaio e all'alluminio.

Tutto il materiale raccolto viene trasportato nelle piattaforme autorizzate che provvedono alla selezione del materiale.

Raccolta dei fiori cimiteriali

È attiva la raccolta dei fiori presso l'area cimiteriale.

Raccolta Pannolini e Pannoloni

È attiva la raccolta specifica dei pannolini e pannoloni presso le utenze domestiche che fanno specifica richiesta all'ufficio Raccolta Differenziata del Comune di Salerno. La raccolta avviene il martedì ed il venerdì.

Raccolta della frazione umida

La raccolta avviene tramite bidoni carrellati posti in prossimità di condomini e/o utenze specifiche (fruttivendoli, mense, ristoranti, supermercati, etc..).

Per utenze domestiche la raccolta avviene il lunedì, il mercoledì ed il sabato dalle ore 05.00 alle ore 11.00

Per le utenze commerciali la raccolta avviene tutti i giorni dalle ore 05.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Raccolta dei medicinali scaduti e Raccolta Pile

La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata con contenitori collocati presso le farmacie, mentre la raccolta pile tramite contenitori posizionati presso rivenditori specifici. I materiali raccolti vengono trasportati direttamente presso piattaforme autorizzate.

Raccolta indifferenziata

Il servizio di Raccolta Differenziata avviene tramite bidoni carrellati posti in prossimità di condomini e/o utenze commerciali. La raccolta dell'indifferenziato avviene il martedì per le utenze domestiche e il martedì ed il sabato per le utenze commerciali.

Spazzamento stradale

Salerno Pulita provvede alla pulizia delle vie e piazze comunali di competenza, sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi, le strade non accessibili alla spazzatrice meccanica, le strade e piazze.

Gli interventi, svolti secondo un programma prestabilito che prevede operazioni differenziate a seconda delle necessità legate alla frequentazione, iniziano alle ore 6.00 e terminano prima delle ore 12.00; nel pomeriggio vengono nuovamente spazzate le aree adibite al mercato.

Il servizio viene svolto con le seguenti frequenze:

- 6 giorni su 7 nelle zone di Mercatello, Pastena, Torrione, Q2 e Q4;
- 2/3 giorni su 7 nelle zone dei Rioni Collinari e Zona Industriale.

In occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (mercato settimanale, feste per il Carnevale, sagre, Festival, etc.) organizzate dall'Amministrazione Comunale, viene garantito un servizio di pulizia straordinaria.

Tra le attività di Salerno Pulita rientrano anche quelle di seguito descritte.

Pulizia Arenili Urbani

Il servizio è svolto su tutti gli arenili urbani presenti sul territorio comunale, il servizio consiste:

- un intervento di pulizia radicale dei rifiuti presenti sugli arenili e spianamento degli stessi nel mese di maggio;
- interventi mensili di pulizia, raccolta e rimozione dei rifiuti presenti sugli arenili, da effettuarsi nel periodo compreso tra il 1° ottobre ed il 30 aprile;
- interventi quotidiani di pulizia, raccolta e rimozione dei rifiuti presenti sugli arenili, da effettuarsi nel periodo compreso tra il 1° giugno ed il 30 settembre.

Pulizia degli Alvei Fluviali

La pulizia degli Alvei Fluviali viene effettuata secondo necessità, tramite interventi richiesti direttamente dal Comune di Salerno.

Pulizia dei mercati settimanali e servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari

Viene garantito il servizio di pulizia straordinaria in occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (mercato settimanale, feste per Carnevale, sagre, Festival, etc.), organizzate dall'Amministrazione Comunale.

Pulizia di aree interessate da abbandoni incontrollati di rifiuti

Viene compiuta, tramite segnalazione del Servizio Ambiente del Comune o del Corpo di Polizia Locale, la pulizia delle zone interessate e lo sgombero di micro discariche sul suolo nel territorio comunale.

Salerno Pulita partecipa attivamente alle campagne di informazione e sensibilizzazione per la cittadinanza. Ogni volta che viene predisposta qualche nuova iniziativa i cittadini sono coinvolti ed informati tramite pubblicazioni su stampa locale, sito internet ed ogni altro mezzo di comunicazione necessario.

Standard di qualità

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto degli standard di qualità indicati negli allegati "A" (Calendario Utenza Domestica) ed allegato "A1" (Calendario Utenza Commerciale)

**Accessibilità
alle informazioni**



Accessibilità
alle informazioni



Sezione III. Tutela del Cliente

I rapporti con i cittadini e Salerno Pulita sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità: in particolare sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, Salerno Pulita mette a disposizione le seguenti modalità:

Call Center

Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, spazzamento e reclami, domande o inoltri di: reclami per mancato rispetto degli standard

Giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18. 00

Sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Da rete fissa: tempo di attesa massimo: 5 min numero
telefono:089 77 20 18 – 089 77 21 52 Fax: 089 77 17 33

*(il costo dipende dal piano tariffario dell'operatore
telefonico utilizzato dal chiamante; da rete fissa: da
lun a ven 8.30-18 e sabato 8-13*

Via e-mail: differenziata@salernopulita.it

Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Sito internet

Informazioni sul servizio e relative novità possono essere consultate direttamente sul sito dell'Azienda www.salernopulita.it e sul sito del Comune di Salerno www.comune.salerno.it

In caso di sciopero e di interruzione programmata del servizio viene segnalato sul sito entro le 48 ore. In caso di evento di forza maggiore viene segnalato sul sito entro 6 ore dal verificarsi dello stesso.

Accessibilità alle informazioni

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative ai Servizi in affidamento ed alle modalità di fruizione dei medesimi;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami, ad essere risarciti di eventuali danni;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative alle modalità d'uso dei Servizi Affidati e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dei servizi. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale impiegato nei servizi. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Rapporti con il pubblico

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- Suggerimenti e proposte alla mail differenziata@salernopulita.it
- Centralino aziendale 089 77 20 18 con orario dal lunedì al sabato 8,00 – 18,30.
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale, sul sito aziendale www.salernopulita.it
- Via fax allo 089 77 17 33
- Attraverso la posta ordinaria: Salerno Pulita S.p.A. – via Wenner, 69 – Salerno
- I reclami attraverso posta elettronica: differenziata@salernopulita.it o sito web: www.salernopulita.it

Reclami

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente.

Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'utente può inviare, per conoscenza, copia dei reclami alle Associazioni di tutela dei Consumatori firmatarie della presente Carta dei Servizi.

La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della Salerno Pulita S.p.A. o scaricabile dal sito web www.salernopulita.it

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.salernopulita.it

Per tutte le altre forme di risarcimento si rinvia alla normativa di volta in volta vigente.

Gli impegni dell'Azienda

Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità dei Servizi in affidamento offerti, l'azienda assume, per l'anno 2014, i fattori che saranno elencati nella tabella allegata, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

Indagini di gradimento del servizio

Tale attività è svolta sotto la diretta responsabilità dell'ente locale unitamente al soggetto gestore e con la partecipazione delle associazioni di tutela dei consumatori. Una volta l'anno sarà effettuato un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- Accessibilità alle informazioni
- Servizio offerto
- Aspetti relazionali, informazioni, front office

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. Per l'anno 2014 le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
 - identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
 - contribuire al miglioramento dei Servizi in affidamento pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni di comunicati nelle aree di sosta.

Per ciascun servizio erogato da Salerno Pulita S.p.A. sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi – accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;

- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità ;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è scaricabile dal sito web www.salernopulita.it

Tab. 1 – Fattori di qualità ed indicatori per il servizio di pulizia

Indicatori di contesto

Numero abitanti servizi
 Numero abitanti equivalenti (flussi giornalieri e turistici)
 Densità utente per kmq
 Numero utenze domestiche
 Numero utenze non domestiche

Indicatori di performance e di servizio

RU: totale produzione rifiuti urbani in tonnellate annue
 RD: totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue, di cui

- raccolta carta e cartone
- raccolta multimateriale
- raccolta frazione umida
- raccolta pannolini e pannoloni
- raccolta indifferenziata

Spazzamento:
 frequenza attività di spazzamento (giorni/settimana)

Raccolta:
 numero utenze servite per diverse modalità di raccolta (porta a porta, stradale, etc);
 frequenze e continuità di raccolta per le diverse tipologie (numero giorni di raccolta settimanale)

Istituzione Tavolo Paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie

Istituzione Tavolo Paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie

La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento

di partecipazione civica.

La Salerno Pulita SPA svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria.

L'Azienda ritiene che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Salerno Pulita S.p.A. e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie.

Il Comune di Salerno, quindi, istituisce la procedura di conciliazione di cui al Regolamento allegato, con la partecipazione diretta della Salerno Pulita S.p.A., secondo quanto previsto dall'art. 14 D. Lgvo 22 luglio 1999 e dall'Accordo del 26 settembre 2013 stipulato ai sensi dell'art. 9, comma 2 D. Lgvo 281/1997 presso il Tavolo permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI, ai fini dell'individuazione delle linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

Il Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, è stato redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali: a. indipendenza; b. trasparenza; c. contraddittorio; d. legalità; e. libertà; f. rappresentanza; g. imparzialità; h. efficacia; i. equità.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita e viene svolta secondo le procedure di cui al Regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

La Salerno Pulita Spa si riserva in fase di aggiornamento della Carta dei Servizi di istituire, sulla base dei medesimi principi sopra esposti, una convenzione per la media-conciliazione ex d.lgs. n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, al fine di garantire l'accesso a procedure di ADR anche agli utenti che non vogliano avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. 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.

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento
- confronto con le Associazioni a tutela dei consumatori

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società www.salernopulita.it.

Finanziamento Attività

Le spese da sostenere in attuazione alle attività di cui alle lett. b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, L. 244 del 24.12.2007 sono finanziate con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio. Con tale prelievo si prevede esclusivamente il rimborso delle spese per le attività anzidette purchè documentate e collegate ad attività necessarie o richieste dal soggetto gestore e/o dall'ente locale.

Allegato A

CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

Allegato A1

CALENDARIO UTENZE COMMERCIALI

Allegato B - Regolamento di conciliazione

Art.1 - Disposizioni generali

Tra la Salerno Pulita SpA e le Associazione dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Nessun compenso o rimborso spese è dovuto ai membri del Comitato di Gestione Paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Salerno Pulita SPA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle sole spese vive documentate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per le associazioni dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo delegati a seguire le fasi della procedura conciliativa.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Salerno Pulita SPA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle

quali avrà conferito regolare mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito di Salerno Pulita SpA o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n° 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzate esclusivamente dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Della responsabilità relativa all'eventuale trattamento dei dati contrario a tali doveri di riservatezza risponderà -in solido con il componente che ha commesso la violazione- l'associazione dei consumatori che l'ha designato.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, la Salerno Pulita SPA e il consumatore.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 30 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. -Comitato di Gestione Paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti.

Allegato "C"

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Nato il _____ a _____ Residente in via _____

_____ Città _____ Provincia _____

_____.CAP _____ Recapito _____ telefonico/e-mail _____

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ direttamente o tramite un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato), e avendo ricevuto la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

ovvero,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.30 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta dei Servizi della Salerno Pulita SpA secondo il regolamento allegato e da me accettato, ai fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del regolamento e conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura individuato.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione _____ (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

(Luogo e Data)

Firma

Si allega ulteriore documentazione

Allegato D - Modulo Segnalazione - Reclamo - Suggerimento

DA INVIARE A:

SALERNO PULITA S.p.A

Via Wenner, 69 – 84132 Salerno

Fax 089 77 17 33 –

e-mail differenziata@salernopulita.it

DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE:

Cognome _____

Nome _____

Recapito telefonico _____

Indirizzo e-mail _____

data e firma segnalatore _____

eventuali foto allegate _____

Segnalazione:

Tipologia di Servizio:

Spazzamento

Raccolta Differenziata

Tipologia di Materiale

Altro:

Indirizzo disservizio:

I dati forniti sono trattati ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30/06/03 e successive modificazioni e integrazioni.



RIFERIMENTI UTILI

Salerno Pulita S.p.A. via Wenner, 69 84132 Salerno

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Reclami:

dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 18.00

Tel. 089 77 21 52 – 089 77 20 18

Fax 089 77 17 33

e-mail: differenziata@salernopulita.it