

ECOISOLA SRL

Via Carso n. 73
24040 Madone (BG)

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA NEL COMUNE DI MADONE

Provincia di Bergamo

EDIZIONE N. 01 DEL MESE DI GIUGNO 2020

1. PREMESSA

La presente "*Carta della qualità del Servizio Igiene Urbana*" (in seguito indicata semplicemente come "Carta") è stata redatta allo scopo di stabilire e garantire i diritti dei cittadini utenti del Servizio Igiene Urbana svolto da ECOISOLA SRL nel Comune di MADONE. La "Carta" è stata predisposta in attuazione del D.P.C.M. 27.1.1994, della Legge 273 del 11.7.1995, della Legge 481 del 4.11.1995 e del Decreto Legislativo n. 152/2006, "Norme in materia ambientale".

In essa:

- sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico;
- vengono definiti gli indicatori di qualità dello specifico servizio distinti in indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun utente;
- sono dichiarati i diritti degli utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- sono individuati i principali strumenti adottati al riguardo.

Gli standard di erogazione del servizio, fissati nella presente "Carta", sono da considerare validi in condizioni normali di esercizio. Non sono pertanto da considerare validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti), causa di forza maggiore o atti dell'autorità pubblica.

2. PRINCIPI GENERALI

Il Servizio Igiene Urbana di ECOISOLA SRL è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 e s. m. e i., in materia di erogazione dei servizi pubblici.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

ECOISOLA SRL ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti e ciascuno dei propri utenti, senza alcuna discriminazione degli stessi. I rapporti sono quindi uguali a prescindere dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche.

2.2 Continuità

ECOISOLA SRL si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, e conseguentemente a ridurre al minimo la durata di eventuali sospensioni del servizio. In questi casi ECOISOLA SRL provvederà, per quanto possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente e/o tramite gli organi di informazione.

2.3 Partecipazione

L'utente ha titolo e diritto di richiedere ad ECOISOLA SRL qualsiasi informazione che lo riguardi, nei limiti delle disposizioni legislative vigenti. Può inoltre avanzare proposte, suggerimenti, e inoltrare reclami. Nei rapporti

diretti con l'utente, ECOISOLA SRL garantisce la identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

2.4 Cortesia

ECOISOLA SRL si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con l'utente e si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

2.5 Efficacia ed efficienza.

ECOISOLA SRL si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

3. OBIETTIVI, CARATTERISTICHE, AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO

3.1 Obiettivi del servizio

Profondamente convinta della necessità e della importanza di una concreta attenzione all'ambiente, quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità delle città, ECOISOLA SRL intende promuovere e utilizzare tutti gli strumenti utili alla diffusione di una corretta cultura ecologica e di comportamenti rispettosi del proprio ambiente.

3.2 Caratteristiche principali del servizio

Il Servizio Igiene Urbana effettuato da ECOISOLA SRL si occupa prioritariamente della raccolta e del trasporto di:

- rifiuti solidi urbani;
- rifiuti assimilati agli urbani, cioè i rifiuti di origine industriale, artigianale, commerciale, che per composizione merceologica sono simili ai rifiuti solidi urbani e che possono essere trattati come tali, nei limiti di quanto disposto dal regolamento comunale;
- residui destinati al riutilizzo (rifiuti organici, frazione verde, vetro, carta, ferro, plastica, legno, pile esaurite, farmaci scaduti, oli vegetali, cartucce di toner, ecc.);
- rifiuti pericolosi (frigoriferi, lampade al neon, vernici e solventi, olio minerali, batterie auto, ecc.);
- rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti solidi urbani che, per le loro dimensioni, necessitano di una raccolta separata.
- spazzamento delle vie e delle aree pubbliche.

Ecoisola SRL inoltre gestisce il Centro di Raccolta Comunale (stazione ecologica) presso il quale gli utenti possono conferire le diverse frazioni di rifiuto da avviare allo smaltimento o al recupero. La gestione comprende la messa a disposizione del personale per la conduzione del centro medesimo, oltre alla fornitura delle varie attrezzature per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti, il loro prelievo, trasporto e smaltimento.

3.3 Ambiti operativi del Servizio Igiene Urbana

ECOISOLA SRL effettua in diversi Comuni dell'ambito territoriale della cosiddetta "Isola Bergamasca" i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili agli urbani, la raccolta differenziata domiciliare e non di vetro, carta, plastica, pile esaurite, farmaci scaduti, rifiuti ingombranti, scarti vegetali, legno, ferro, barattolame, oli minerali e vegetali, batterie auto, lampade al neon, cartucce esauste di toner, frigoriferi, televisori, lavatrici, apparecchiature elettriche, inerti, nonché la pulizia delle vie e delle aree pubbliche.

Il Servizio Igiene Urbana di ECOISOLA SRL comprende un bacino d'utenza di circa 36.000 abitanti.

3.4 Tutela ambientale e sicurezza

ECOISOLA SRL pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei cittadini. In quest'ottica effettua e promuove in maniera differenziata nelle varie realtà territoriali del bacino secondo le specifiche peculiarità di ogni singolo Comune:

a) la raccolta differenziata di:

- vetro;
- carta;
- plastica;
- alluminio;
- pile esaurite;
- farmaci scaduti;
- rifiuti ingombranti;
- scarti vegetali;
- legno;
- ferro;
- barattolame;
- oli minerali;
- oli vegetali;
- batterie auto;
- lampade al neon;
- cartucce esauste di toner;
- frigoriferi;
- televisori;
- lavatrici;
- apparecchiature elettriche;
- inerti.
- rifiuti organici.

b) la sensibilizzazione dei cittadini nei confronti delle problematiche ambientali in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di migliorare la raccolta differenziata degli stessi, sia in senso quantitativo che qualitativo;

c) l'uso di mezzi a minimo impatto ambientale, quali pulitrici a bassa rumorosità e veicoli elettrici;

d) la massima attenzione alla pulizia ed all'igiene dei mezzi impiegati.

L'Azienda garantisce inoltre il più completo rispetto delle normative europee, statali e regionali in materia di raccolta e trasporto dei rifiuti.

Ecoisola SRL si avvale, direttamente o indirettamente, dell'ausilio dei Consorzi obbligatori i quali provvedono anche autonomamente ad incentivare la raccolta differenziata.

4. STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti da ECOISOLA SRL, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali standard sono suddivisi in *generali*, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese da ECOISOLA SRL, e *specifici*, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente.

4.1. Raccolta domiciliare dei rifiuti solidi urbani (standard specifico)

I rifiuti solidi urbani vengono posti su aree e spazi pubblici (salvo accordi diversi con Ecoisola SRL), dai cittadini negli appositi contenitori forniti dal Comune dotati di microchip depositati lungo i cigli stradali o in altri luoghi idonei, facilmente raggiungibili dagli automezzi impiegati nel servizio, non prima delle ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta. Nell'effettuazione del servizio Ecoisola si attiene scrupolosamente alle norme vigenti nel Comune di Madone che prevedono che non debbano essere ritirati rifiuti se non inseriti negli appositi contenitori

forniti dal Comune. Eventuali sacchi sfusi esposti dagli utenti non vengono ritirati e su di essi viene incollato un adesivo di non conformità.

ECOISOLA SRL garantisce lo svuotamento dei bidoni dotati di microchip con una frequenza settimanale nelle giornate di sabato.

In caso di coincidenza di detta giornata con una festività, il servizio può essere recuperato in una data diversa, preventivamente concordata con l'Amministrazione Comunale, oppure mantenuta nella stessa giornata festiva. Al fine di evitare disagi per i cittadini nel mese di dicembre vengono definiti gli spostamenti dei servizi cadenti in giornate festive dell'anno successivo e pubblicati sul calendario realizzato e distribuito dal Comune a tutta la cittadinanza prima dell'avvio del nuovo anno.

4.2. Raccolta differenziata domiciliare (standard specifico)

La raccolta differenziata domiciliare riguarda le seguenti frazioni recuperabili:

- frazione organica;
- carta;
- imballaggi in plastica;
- imballaggi in vetro e imballaggi in metallo (congiunta con il medesimo contenitore).

Le suddette frazioni vengono poste dai cittadini opportunamente confezionate, come descritto successivamente, lungo i cigli stradali o in altri luoghi idonei, facilmente raggiungibili dagli automezzi impiegati nel servizio, non prima delle ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta. Le diverse frazioni devono essere confezionate come di seguito descritto:

- frazione organica - in sacchetti biodegradabili e compostabili a loro volta inseriti negli appositi contenitori. I grandi utenti, quali bar, ristoranti, mense, ecc. utilizzano bidoni carrellati dal volume di circa 120 lt. adatti allo svuotamento meccanico;
- carta - confezionata in pacchi legati o all'interno di scatole di cartone. Il materiale deve essere confezionato in modo tale da prevenire ogni possibile rischio di dispersione;
- imballaggi in plastica - negli appositi sacchi a perdere di colore giallo. I sacchi devono essere chiusi e legati al fine di evitare la dispersione del materiale prima e durante la raccolta;
- imballaggi in vetro e imballaggi in metallo - in contenitori rigidi dal volume non superiore a 30 lt.. I grandi utenti, quali bar, ristoranti, mense, ecc. utilizzano bidoni carrellati dal volume di circa 120 lt. adatti allo svuotamento meccanico.

ECOISOLA SRL garantisce il ritiro di tali frazioni di rifiuti con la seguente frequenza:

Comune	Frazione organica	Carta	Imballaggi in plastica	Imballaggi in vetro ed in metallo
Madone	Mercoledì - settimanale Mercoledì e sabato dal 1/5 al 30/9	Venerdì settimanale	Venerdì settimanale	Venerdì - settimanale

Ecoisola SRL provvede periodicamente ad effettuare campagne di informazione e sensibilizzazione sulle corrette modalità di separazione e confezionamento delle varie tipologie di frazioni recuperabili. Qualora il materiale esposto dagli utenti non sia conforme il medesimo non viene ritirato e l'operatore lascia un biglietto adesivo che segnala la non conformità.

4.3. Segnalazione e gestione disservizi (standard specifico)

In caso di disservizi o di problematiche relative ai servizi di raccolta domiciliare gli utenti possono inviare la loro segnalazione in uno dei seguenti modi:

- telefonando al numero verde disponibile negli orari d'ufficio - 800 122166 – da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 e parlando direttamente con un operatore di Ecoisola;
- utilizzando l'APP per smartphone *DifferenziaTiG.eco*, che consente di segnalare in tempo reale il problema riscontrato;

- inviando un fax al n. 035 4943437;
- inviando una comunicazione per posta elettronica all'indirizzo: ecoisola@ecoisola.it

Le segnalazioni di disservizio vengono gestite in tempo reale negli orari di ufficio – da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00 - o, al più tardi, entro le 24 ore lavorative successive, in caso pervengano oltre tale orario, ed entro le 48 ore successive qualora pervengano nella giornate di sabato, domenica o festive.

4.4. Pulizia delle vie e delle aree pubbliche (standard specifico)

ECOISOLA SRL effettua la pulizia delle vie e delle aree pubbliche cittadine sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale viene effettuato, con frequenze concordate con l'Amministrazione Comunale, nei punti nei quali per le dimensioni della carreggiata stradale, e/o per la particolare pavimentazione, non è possibile accedere con il mezzo meccanico. Nel Disciplinare di servizio in vigore nel Comune di Madone, e nei suoi allegati, sono indicati gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento delle operazioni di pulizia e spazzamento strade. E' inoltre previsto un servizio complementare da definire in base a specifiche esigenze del Comune, in modo da garantire interventi per il mantenimento della pulizia e del decoro nelle zone più importanti e frequentate, oppure azioni specifiche in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio di spazzamento strade può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

- veicoli in sosta;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico.

Gli operatori del Servizio Igiene Urbana ECOISOLA SRL effettuano anche lo svuotamento dei cestini stradali per la raccolta dei piccoli rifiuti con la frequenza concordata con l'Amministrazione Comunale.

4.5. Centri di raccolta comunali (Stazioni ecologiche).

Il Comune di Madone è dotato di un Centro di Raccolta Comunale sito in via Carso, nella zona industriale del paese. Presso il suddetto Centro i cittadini possono conferire negli orari di apertura e con le modalità previste dai singoli regolamenti comunali, seguenti rifiuti:

- vetro;
- carta;
- imballaggi in plastica;
- alluminio;
- pile esaurite;
- farmaci scaduti;
- rifiuti ingombranti;
- scarti vegetali;
- legno;
- ferro;
- barattolame;
- oli minerali;
- oli vegetali;
- batterie auto;
- lampade al neon;
- cartucce esauste di toner;
- frigoriferi;
- televisori;
- lavatrici;
- apparecchiature elettriche;
- rifiuti inerti.

Tutte le attrezzature posizionate presso il Centro di Raccolta sono fornite da Ecoisola SRL, che provvede anche ad organizzare i servizi di prelievo, trasporto e smaltimento delle varie tipologie di rifiuti. Il Centro di Raccolta è

inoltre gestito da personale dipendente di Ecoisola SRL o da ditte da essa incaricate. I dipendenti ricevono l'adeguata formazione e informazione sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti in modo che il rapporto con il cittadino utente sia improntato alla massima chiarezza e collaborazione.

Tutti i Centri di Raccolta sono sottoposti a periodici trattamenti di disinfezione e derattizzazione, organizzati con maggiore frequenza nel periodo estivo. Ciò anche al fine di offrire la massima tutela e garanzia agli utenti che accedono alle stazioni stesse. Il servizio di norma è organizzato dai Comuni, come avviene anche per quello di Madone.

Gli orari di apertura del Centro di Raccolta comunale sono i seguenti:

- **Martedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00;**
- **Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 11,00**
- **Sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.**

4.6. *Eliminazione piccole discariche abusive.*

Ecoisola SRL provvede all'eliminazione degli accumuli di rifiuti e materiali vari che ingombrano strade, aree e zone pubbliche. L'espletamento del servizio restituisce alla pubblica fruizione aree da poter utilizzare secondo la destinazione prevista dal Comune e previene rischi di carattere igienico-sanitario. Il servizio viene garantito su tutte le aree pubbliche o di uso pubblico del territorio comunale con le modalità e con il corrispettivo previsti dal contratto con i singoli Comuni.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. *Risposte alle richieste scritte degli utenti (standard specifico)*

Le richieste scritte di informazioni sul servizio raccolta rifiuti vanno inoltrate a Ecoisola srl utilizzando il modulo reperibile sul sito internet.

Le risposte a tali richieste vengono inviate da ECOISOLA SRL possibilmente entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della richiesta stessa (il termine è di 20 giorni di calendario in caso di richieste particolari che necessitano di un'istruttoria più lunga e complessa). Se la particolare complessità della richiesta dell'utente non consente il rispetto del termine di cui sopra, ECOISOLA SRL informa tempestivamente l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica di risposta e risponderà entro 30 giorni (di calendario).

Le richieste di informazioni sulla tassa rifiuti vanno inoltrate all'Ufficio Tributi del Comune.

5.2. *Risposte ai reclami scritti (standard specifico)*

Segnalazioni e reclami inerenti il servizio di raccolta rifiuti vanno inoltrate a Ecoisola srl, utilizzando il modulo reperibile sul sito internet di Ecoisola.

Le risposte ai reclami scritti degli utenti vengono inviate direttamente all'indirizzo che gli stessi hanno indicato sulla lettera di reclamo, entro un massimo di:

- 10 giorni di calendario se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo;
- 20 giorni di calendario, qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede la data di protocollazione di ECOISOLA SRL

6. TASSAZIONE

Il titolare della tassa rifiuti (TARI) e della relativa gestione è il Comune.

7. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, ECOISOLA SRL utilizza i seguenti strumenti:

- pagine Internet (www.ecoisola.it)
- numero telefonico 035 991271 e numero verde 800122166 negli orari di ufficio
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sul periodico di informazione comunale;
- organi di informazione locali;
- l'APP per smartphone DifferenziaTiG.eco

ECOISOLA SRL informa inoltre i propri utenti sui principali aspetti normativi e tributari che caratterizzano il servizio e sulle loro modifiche tramite:

- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- comunicazioni dirette in casi particolari;
- convegni e assemblee pubbliche;
- pagine Internet (www.ecoisola.it).

8. LA TUTELA

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati nella presente "Carta", può essere segnalata dall'utente ad Ecoisola. Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 20 giorni di calendario. Qualora la complessità della verifica non consenta il rispetto di tale termine, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della relativa pratica.

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, condotte all'interno delle modalità qui di seguito indicate:

- rilevazioni a campione con invio di questionari "agli utenti";
- interviste a domicilio;
- specifiche riunioni o conferenze aperte agli utenti ed alle loro associazioni.

Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e proposte, per iscritto o telefonicamente, a ECOISOLA oppure rivolgendosi all'Ufficio Tributi del Comune, mediante gli strumenti indicati al punto 7.

10. PROCEDURE DI RECLAMO E RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Gli utenti, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura prevista dal Disciplinare di Servizio in essere con il Comune di Madone, possono presentare reclamo a Ecoisola in forma scritta, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o consegna a mano presso la sede aziendale. Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Ecoisola SRL entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificatamente elencati nel presente documento, Ecoisola SRL, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. L'indennizzo viene corrisposto entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente o comunque per cause non imputabili a Ecoisola SRL. Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale dell'utente a Ecoisola SRL. L'entità del rimborso sarà pari al valore del costo del servizio non effettuato sulla base dei parametri contenuti nel Disciplinare di servizio in essere tra il Comune e Ecoisola srl.

11. VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta" entra in vigore il 1 luglio 2020, e potrà essere aggiornata periodicamente in futuro, sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore. Le eventuali variazioni apportate alla "Carta" saranno portate a conoscenza degli utenti tramite gli strumenti informativi individuati nel punto 7. ("Informazioni agli utenti").

Madone (BG) – 29 giugno 2020