



# LA CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO 20 NOVEMBRE 2017

prot 10949 del 29.11.17

# INDICE

<u>1-Premessa</u>	<u>pag. 3</u>
<u>2- L'azienda</u>	<u>pag. 4</u>
<u>3-La carta dei diritti</u>	<u>pag. 5</u>
<u>4-Principi</u>	<u>pag. 6</u>
<u>5-Diritti del cittadino utente</u>	<u>pag. 8</u>
<u>6- Diritti dei collaboratori</u>	<u>pag. 9</u>
<u>7-Standard del servizio</u>	<u>pag. 10</u>
<u>8-Richieste e reclami</u>	<u>pag.13</u>
<u>9-Comportamento del personale</u>	<u>pag.14</u>
<u>10-Tutela del cittadino</u>	<u>pag.15</u>

# 1-PREMESSA

La carta dei servizi rappresenta l'insieme dei diritti e dei doveri e delle responsabilità di SEA AMBIENTE S.p.A. nei confronti di tutti i soggetti con i quali l'azienda entra in rapporto; rappresenta, inoltre, uno strumento di conoscenza, utile per una partecipazione consapevole.

SEA AMBIENTE S.p.A. richiede che, chiunque si trovi in rapporti di collaborazione con essa, si ispiri ai principi riportati in questa carta dei servizi, perché è convinta dei vantaggi reciproci che da ciò possano scaturire.

## 2-L'AZIENDA

- **Denominazione : SEA AMBIENTE S.p.A.**
- **Anno di costituzione: 2009**
- **Attività svolta: raccolta rifiuti urbani e spazzamento, raccolta rifiuti speciali, servizio di disinfestazione e derattizzazione**
- **Socio Unico : RETIAMBIENTE S.p.A.**
- **Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di RETIAMBIENTE S.p.A.**
- **Attività svolta dalla Società SEA RISORSE S.p.A. (affidataria): raccolta rifiuti urbani in forma differenziata, rifiuti speciali e gestione impianti**
- **Comuni totalmente serviti: Viareggio e Camaiore**

# 3- LA CARTA DEI DIRITTI

## 3.1 La carta dei diritti del cittadino utente

La Carta dei diritti è un documento, redatto ed approvato da SEA AMBIENTE S.p.A., con il quale si fissano i principi generali che ispirano l'erogazione dei servizi, si indicano i diritti riconosciuti agli utenti e si individuano gli standard di efficienza che la nostra Società si impegna a rispettare.

La carta de servizi, pertanto, rappresenta una scelta di trasparenza e di chiarezza nei rapporti fra utenza e SEA AMBIENTE S.p.A. e mette in condizione i cittadini di sapere cosa possono e debbano attendersi da SEA AMBIENTE S.p.A..

# 4-PRINCIPI

## 4.1 Uguaglianza

SEA AMBIENTE S.p.A. basa la propria attività sul principio di uguaglianza nell'applicazione delle regole concernenti i rapporti con i cittadini senza distinzione di sesso, di razza, di opinioni politiche, di lingua, di fede religiosa e di censo. SEA AMBIENTE S.p.A. è impegnata a prestare particolari attenzioni alle fasce sociali più deboli.

## 4.2 Imparzialità

SEA AMBIENTE S.p.A. opera con criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità nei confronti dei cittadini utenti.

## 4.3 Continuità

S.E.A AMBIENTE S.p.A. garantisce con continuità i propri servizi, in maniera regolare e senza interruzioni. Se si dovessero verificare interruzioni dei servizi, SEA AMBIENTE S.p.A. si farà carico di adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al massimo il disagio.

## 4.4 Partecipazione

Tutti i cittadini utenti hanno la possibilità di conoscere i programmi aziendali e le informazioni che li riguardano, detenute da SEA AMBIENTE S.p.A.. Tutti i cittadini utenti possono inviare suggerimenti, effettuare osservazioni in relazione alla erogazione dei servizi ed all'attività aziendale.

## 4.5 Efficienza ed efficacia

SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna a verificare le segnalazioni pervenute nel minor tempo tecnicamente possibile e a collaborare con gli Uffici Tecnici Comunali e in particolare gli Uffici Ambiente per coordinare, programmare, promuovere interventi inerenti il miglioramento del decoro urbano nell'ambito dei servizi affidati. SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna, inoltre, a gestire i servizi di competenza con la massima efficacia ed efficienza con l'obiettivo di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

## 4.6 Informazione

SEA AMBIENTE S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini utenti sulle modalità di erogazione dei servizi. Per il raggiungimento di questo obiettivo SEA AMBIENTE S.p.A. potrà utilizzare le proprie linee telefoniche con numeri dedicati ai cittadini utenti, con informazione telefoniche tramite operatori esterni, con l'utilizzo degli organi di informazione della stampa, dei servizi televisivi e radiofonici, tramite il proprio sito internet. SEA AMBIENTE S.p.A. potrà utilizzare anche apposite pubblicazioni per far giungere le informazioni, generali e particolari, ai cittadini utenti. Particolare attenzione sarà destinata da SEA AMBIENTE S.p.A. al mondo delle scuole locali.

#### 4.7 Cortesia

SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna ad improntare i propri rapporti con i cittadini utenti sulla cortesia e sul rispetto. Impegna anche i propri dipendenti a svolgere i propri compiti ispirandosi ai principi aziendali, agevolando, in tal modo, l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi da parte dei cittadini utenti.

#### 4.8 Privacy

SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal D.Lgs. 196\2003.

# 5-DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

SEA AMBIENTE S.p.A. riconosce i seguenti diritti al cittadino utente:

- 5.1 Diritto di conoscere i programmi dell'azienda e le motivazioni che li hanno determinati.
- 5.2 Diritto di partecipare alla vita dell'azienda con suggerimenti, osservazioni e reclami.
- 5.3 Diritto di accesso ai documenti amministrativi, in ottemperanza alle norme vigenti, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.
- 5.4 Diritto di avere un rapporto con i dipendenti basato su cortesia e rispetto.
- 5.5 Diritto a procedure amministrative moderne, semplici e chiare.
- 5.6 Diritto a conoscere l'identità dell'interlocutore che segue la procedura che lo interessa.
- 5.7 Diritto ad avere risposte in tempi certi e predefiniti.
- 5.8 Diritto alla continuità del servizio ed a un'informazione preventiva e tempestiva sui disservizi.
- 5.9 Diritto di conoscere le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

# 6-DIRITTI DEI COLLABORATORI

## 6.1 Diritti della persona

SEA AMBIENTE S.p.A. garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori salvaguardandoli da atti di violenza psicologica, da discriminazioni di razza, di ceto, di nazionalità, di religione, di sesso, di orientamento sessuale, di appartenenza sindacale, di affiliazione politica e di età

Non sono ammesse molestie sessuali, comportamenti e\o parole che possano turbare ed offendere la sensibilità e la dignità delle persone

## 6.2 Diritti dei bambini

SEA AMBIENTE S.p.A. assume i propri collaboratori con una età minima di 18 anni.

SEA AMBIENTE S.p.A. non sottoscriverà contratti, o li interromperà, nel momento in cui verrà a conoscenza che fra i propri fornitori, i propri clienti, i propri azionisti facciano ricorso a lavoro infantile (così come previsto dalla legge) o non rispettino le normative vigenti per i giovani da 15 a 18 anni di età.

# 7-STANDARD DEL SERVIZIO

## 7.1 Continuità e regolarità di erogazione del servizio

SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna a svolgere i servizi secondo quanto indicato nei Piani Tecnici Economici, concordati con i Comuni che le hanno affidato il servizio. SEA AMBIENTE S.p.A. s'impegna, inoltre, a relazionare ai Comuni serviti periodicamente i dati sull'andamento dei servizi.

## 7.2 Raccolta rifiuti solidi urbani

SEA Ambiente S.p.A. garantisce l'effettuazione della raccolta dei rifiuti solidi urbani nelle modalità stabilite nei piani tecnici economici definiti con i Comuni, che in generale contemplano servizi di raccolta stradale e/o con specifiche frequenze a seconda dei luoghi e della stagione.

SEA Ambiente S.p.A. effettua la raccolta dei rifiuti solidi urbani in maniera differenziata tramite la Società affidataria SEA RISORSE S.p.A. la quale svolgerà il servizio di vuotatura campane, contenitori, cestoni riservati alla raccolta differenziata stradale, e il servizio di vuotatura di bidoncini, carrellati, e altri tipi di contenitori in caso di servizio di raccolta porta a porta, secondo le modalità e frequenze contrattualmente stabilite.

## 7.3 Contenitori

SEA AMBIENTE S.p.A. e la società affidataria SEARISORSE S.p.A. garantiscono la installazione e la fornitura dei contenitori necessari al conferimento da parte delle utenze dei rifiuti (sia RUR rifiuto urbano residuo che RD raccolta differenziata), provvedendo al necessario ricambio e manutenzione.

## 7.4 Raccolta rifiuti solidi urbani ingombranti

SEA AMBIENTE S.p.A. garantisce il ritiro a domicilio dei rifiuti solidi ingombranti (mobili, elettrodomestici, materassi etc...) per i cittadini utenti del territorio di competenza. Il ritiro per ogni utenza è gratuito fino a 200 Kg o fino a 1 mc e per n.3 volte l'anno, e si effettua al piano strada. SEA AMBIENTE S.p.A. riceve le richieste di intervento sul NUMERO VERDE 800 43 45 09 che è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 13,00. I tempi previsti per il ritiro gratuito sono compresi tra 7 e 10 giorni lavorativi (esclusi tempi tecnici per eventuali sopralluoghi di verifica);

## 7.5 Spazzamento stradale

SEA AMBIENTE S.p.A. provvede alla pulizia di vie e di piazze pubbliche sia con il metodo dello spazzamento manuale, sia con il metodo dello spazzamento meccanizzato.

SEA AMBIENTE S.p.A. garantisce la copertura continua dei luoghi di maggiore presenza umana con operatori che intervengono manualmente e curano anche lo svuotamento dei cestini portarifiuti. I luoghi interessati sono le zone turistiche, le zone commerciali e i mercati.

SEA AMBIENTE S.p.A. utilizza, nei Comuni dove è stato concordato, il sistema dello spazzamento meccanizzato programmato con frequenze variabili (settimanali, bisettimanali etc...), con divieti di sosta temporanei.

SEA AMBIENTE S.p.A. si impegna ad utilizzare nello svolgimento dei propri servizi le tecniche, le attrezzature e i mezzi più aggiornati allo scopo di ottimizzare il loro svolgimento.

## 7.6 Raccolte differenziate

SEA AMBIENTE S.p.A., tramite l'affidataria SEARISORSE S.p.A., organizza in accordo con i Comuni serviti, la Raccolta Differenziata delle seguenti tipologie di rifiuti:

- Organico: raccolta porta a porta
- Imballaggi di cartone e carta: raccolta porta a porta e raccolta stradale con campane/contenitori;
- Imballaggi di vetro: raccolta porta a porta e raccolta stradale campane/contenitori;
- Imballaggi di plastica: raccolta porta a porta e raccolta stradale cassonetti/contenitori;
- Sfalci, potature, ramaglie: raccolta porta a porta, conferimenti da parte dell'utenza ai centri di raccolta e ritiri a domicilio su appuntamento;
- Legno: conferimenti da parte dell'utenza ai centri di raccolta e ritiri a domicilio su appuntamento;
- Lattine : raccolta stradale con campane;
- MML (Multi materiale leggero): raccolta porta a porta e contenitori stradali;
- Metalli: conferimenti da parte dell'utenza e ritiri a domicilio su appuntamento;
- Pile esauste: raccolta stradale con specifici contenitori presso rivenditori e conferimenti da parte dell'utenza ai centri di raccolta;
- Medicinali scaduti: raccolta stradale con specifici contenitori presso le farmacie;
- Oli minerali e vegetali: conferimenti da parte dell'utenza ai centri di raccolta e ritiri a domicilio su appuntamento;
- Attrezzature elettriche ed elettroniche: conferimenti da parte dell'utenza ai centri di raccolta e ritiri a domicilio su appuntamento;
- Tessuti: raccolta stradale con contenitori stradali specifici;
- Toner esauriti di stampa: ritiri a domicilio su appuntamento.

I servizi di raccolta porta a porta hanno frequenze che si diversificano in funzione della tipologia del rifiuto, del tipo di utenza (domestica, grande utenza non domestica,

balneare etc...), della stagionalità e della zona servita in base a quanto concordato con i Comuni.

#### 7.7 Compostaggio domestico

SEA AMBIENTE S.p.A. sensibilizza i cittadini dei Comuni di Camaiore e di Viareggio affinché usufruiscano del composte domestico, utilizzando gli scarti della preparazione e della consumazione dei pasti, sfalci di patate, legno. SEA AMBIENTE S.p.A. s'impegna al monitoraggio dell'attività del compostaggio domestico laddove richiesto dai Comuni.

# 8-RICHIESTE E RECLAMI

SEA AMBIENTE S.p.A. garantisce a tutti i cittadini utenti la possibilità di inoltrare richieste, segnalazioni e reclami, relativamente ai servizi forniti.

Sono considerati reclami quei documenti registrati al protocollo di SEA Ambiente S.p.A. provenienti da utenti finali (cittadinanza) o indirettamente dai Comuni serviti e riguardanti lamentele circa carenze o presunte tali a parere dell'ufficio tecnico di SEA Ambiente S.p.A. inerenti il servizio erogato di igiene urbana.

Il reclamo, viene trattato come tale, se inoltrato dall'utente tramite fax, posta ordinaria, posta raccomandata o posta elettronica, riportante i dati identificativi e contenente motivazioni circostanziate relative all'oggetto del reclamo stesso:

Riferimenti:

- per fax 0584 3860244
- per posta elettronica [segreteria@seaambiente-spa.it](mailto:segreteria@seaambiente-spa.it)
- Pec: [seaambiente@postecert.it](mailto:seaambiente@postecert.it)

SEA AMBIENTE S.p.A. s'impegna a fornire , entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo, una risposta ai reclamanti.

SEA AMBIENTE S.p.A., si impegna comunque a verificare le segnalazioni pervenute e nel caso di necessità, ad intervenire il più rapidamente possibile per eliminare i problemi segnalati riservandosi eventuali comunicazioni al segnalante.

Le segnalazioni potranno essere inviate:

- per telefono **NUMERO VERDE 800 43 45 09**
- per fax 0584 3860244
- per posta elettronica [segreteria@seaambiente-spa.it](mailto:segreteria@seaambiente-spa.it)
- Pec: [seaambiente@postecert.it](mailto:seaambiente@postecert.it)

Al momento della presentazione di un reclamo e/o di una segnalazione devono essere fornite, da parte del richiedente, le generalità, il recapito telefonico e l'indirizzo, allo scopo di poter comunicare la risposta di SEA AMBIENTE S.p.A..

Non sono accettati reclami, segnalazioni con toni offensivi nei confronti dei Comuni, della Società e dei suoi dipendenti.

Nel caso che l'utente replichi in modo polemico ad una risposta già fornita in merito ad un precedente reclamo la Società si riserva di fornire ulteriore risposta.

Nel caso che lo stesso reclamo/segnalazione pervenga con le stesse modalità da parte di più utenti, evidentemente coordinatisi, la risposta verrà fornita solo al primo utente che avrà inoltrato la richiesta.

# 9-COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

**Il personale di SEA AMBIENTE S.p.A. è tenuto ad un comportamento di rispetto e di cortesia nei confronti dei cittadini utenti.**

**Il personale SEA AMBIENTE S.p.A. deve adoperarsi per aiutare gli utenti nello svolgimento delle attività di conferimento e di selezione dei rifiuti e, contestualmente, deve evidenziare i comportamenti non conformi alle leggi ed ai regolamenti.**

# 10-TUTELA DEL CITTADINO

Il cittadino utente è tutelato per le inadempienze aziendali o dei singoli dipendenti. I contratti di servizio con i Comuni prevedono, infatti, sanzioni in caso di servizi non effettuati o non effettuati correttamente.

Le eventuali violazioni alla carta dei diritti del cittadino dovranno essere comunicate a SEA AMBIENTE S.p.A. affinché possano essere compiuti gli opportuni accertamenti.

SEA AMBIENTE S.p.A. comunicherà ai cittadini le relative decisioni aziendali.

L'Amministratore Unico  
Dott. Sandro Bonaceto

