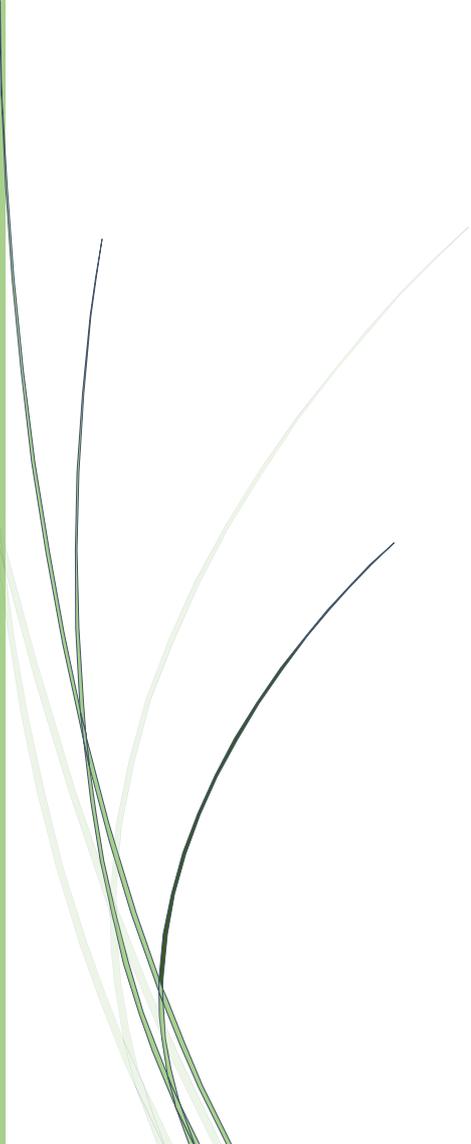


2020-2023

COMUNE DI SAN SALVO

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



In collaborazione con
SAPI SRL

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	8
INDIRIZZI E NUMERI UTILI.....	12

PREMESSA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale il Comune di San Salvo attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale della Pubblica Amministrazione, sia degli utenti.

Si tratta sostanzialmente di un patto tra l'Amministrazione Pubblica e gli utenti che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui ogni servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela e partecipazione per il cittadino.

Il presente documento ha validità triennale e viene aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta è pubblicata sul sito internet istituzionale.

Con la presente carta si attuano le prescrizioni della normativa di riferimento, di seguito riportata:

- **L. 7 agosto 1990 n.241**
“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- **DPCM 27 gennaio 1994**
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- **DPCM 11 ottobre 1994**
“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- **DL 12 maggio 1995 n.163** convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273
“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”
Art. 2 Qualità dei servizi pubblici
- **L. 8 novembre 2000 n.328**
“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

San Salvo è un comune italiano di circa 20.000 ab. della provincia di Chieti in Abruzzo, situato sulla costa adriatica. E' delimitato a nord dal vallone di Buonanotte e a est dal Mare Adriatico. Confina con i comuni di Cupello, Vasto e Montenero di Bisaccia. La città sorge in una zona collinare a 128 m s.l.m. La sua costa si estende per circa 4 km di arenile.



Il Comune di San Salvo, titolare della gestione del servizio pubblico di igiene urbana, ha appaltato ad operatore professionale esterno, sulla base di un appalto di servizi. Per il periodo di validità della presente Carta il gestore è la società SAPI Srl di Vasto, impresa che da oltre trent'anni opera nel settore ambientale offrendo una vasta gamma di servizi integrati e flessibili nel campo dell'ecologia, quali:

- servizi di raccolta, trasporto, smaltimento dei rifiuti speciali
- pericolosi e non pericolosi;
- pulizie industriali;
- igiene urbana e extraurbana;
- servizi di manutenzione;
- trasporto delle materie prime per conto terzi;
- servizi di bonifica ambientale;
- servizi di global service alle industrie;
- realizzazione e gestione di impianti di smaltimento.

SAPI srl è iscritta all' Albo Nazionale Gestori Ambientali alle seguenti categorie e classi: 1B, 4C, 5D, 8C.

L'azienda ha regolamentato la propria organizzazione uniformandosi alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e ISO 45001, con relative certificazioni.



La società possiede un fatturato globale medio annuo pari a oltre 8 mln di euro. Con un organico medio di circa 100 unità ed un parco veicolare costituito da oltre 100 mezzi, SAPI Srl gestisce servizi ecologici per primarie realtà industriali in tutta Italia: dalla raccolta e stoccaggio di qualsiasi tipologia di rifiuto (solido, liquido, fangoso, ingombrante), al ritiro tempestivo in sede e trasporto presso la propria piattaforma ecologica o primari impianti di terzi.

Sulla base dell'esperienza maturata negli anni e nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte, SAPI ha recentemente sviluppato una "PIATTAFORMA per la VALORIZZAZIONE ed il RECUPERO di RIFIUTI URBANI e SPECIALI NON PERICOLOSI", ubicata nella zona industriale di San Salvo, nel nascente Parco dei Mestieri, in una posizione che permette un'ottimale copertura logistica del territorio del basso chietino e del vicino Molise, e che si configura come riferimento per le limitrofe aziende. L'impianto di selezione e recupero rifiuti, in grado di trattare a regime un quantitativo di circa 30.000 t/anno in ingresso, è progettato per valorizzare tutti i flussi di rifiuti non pericolosi di matrice urbana e industriale, con lo scopo di massimizzarne il recupero dei materiali. Le attrezzature di ultima generazione e un efficiente ciclo produttivo permettono di separare il rifiuto da ogni altro elemento e da impurità per essere avviato alle filiere CONAI o al mercato privato, con i più alti standard qualitativi.



PRINCIPI FONDAMENTALI

☞ EGUAGLIANZA

Il Comune nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Comune e il gestore si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Comune e SAPI provvedono a:

- mantenere un sito web accessibile e fruibile
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo elevato.

☞ CONTINUITA'

Costituisce impegno prioritario del Comune, da trasferire all'appaltatore, garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a:

- guasti – incidenti imprevisti;
- mancanza o chiusura impianti di conferimento;
- cause di forza maggiore.

In caso di interruzioni dipendenti dall'azienda la comunicazione al cittadino-cliente avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato.

In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore il Comune e il prestatore di servizi interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

☞ RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

La raccolta differenziata dei rifiuti è principio fondante e qualificante dei servizi proposti. Gli obiettivi sono di recuperare materiali e risorse, così da sottrarli allo smaltimento in discarica.

☞ QUALITÀ

Il Comune e la SAPI si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. All'appaltatore è richiesta la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 ed è quindi direttamente impegnata nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità:

- diffondendo la cultura della Qualità e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente/utente
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la Qualità e di miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel Sistema di Gestione per la Qualità
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

☞ SICUREZZA

Il Comune e SAPI srl sono impegnati nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi
- alla valutazione del rischio biologico.

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni, è certificata secondo la norma ISO 45001.

☞ TUTELA DELL'AMBIENTE

I servizi vengono erogati limitando per quanto possibile le emissioni inquinanti. I materiali scelti per erogare i servizi vengono individuati anche sulla base di criteri ambientali.

☞ CORTESIA

Il Comune e l'azienda si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

L'azienda garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

☞ RISPETTO DELLE NORME

SAPI srl s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

☞ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Comune di San Salvo e l'appaltatore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge.

I dati personali che sono raccolti dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dall'ordinamento.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

LIVELLI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

RAPPORTI CON L'UTENZA

Il Comune di San Salvo garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- l'indirizzo e-mail
- il numero di telefono 0873.....
- l'Ufficio Tecnico comunale di piazza

SAPI srl garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- il sito internet www.sansalvodifferenzia.it
- l'indirizzo e-mail info@sapiecologia.it
- il numero verde gratuito da rete fissa 800.912.779
- la collaborazione con gli uffici comunali preposti .

Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di:

- tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il logo-tipo dell'azienda, il numero di matricola, la fotografia
- indumenti sempre puliti e indossati in modo decoroso.

TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti da SAPI srl per fornire risposte sono:

- richiesta scritta, se richiede sopralluogo: 20 giorni
- richiesta scritta, se non richiede sopralluogo: 10 giorni
- richiesta telefonica: 2 giorni
- tempi di attesa al telefono: massimo 3 minuti

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata SAPI srl garantisce:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio sito internet o su quello del comune committente;

- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi), secondo le modalità previste dal contratto di servizio.

QUALITA' DEL SERVIZIO

→ SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta porta a porta si svolge mediante il prelievo del rifiuto, da parte dell'operatore ecologico, presso il domicilio dell'utente, precisamente a piè portone. L'utente espone i propri rifiuti secondo un calendario (giorni e orari) stabilito utilizzando i contenitori affidatigli in comodato d'uso dal gestore. Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio possibile in termini di rumore e traffico. Infatti, il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni in orari notturni o nelle prime ore del giorno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità), considerando l'impossibilità a svolgere il servizio, SAPI si impegna a:

- collaborare con gli organi istituzionali preposti mettendo a disposizione l'intera organizzazione aziendale (se contrattualmente previsto);
- comunicare tempestivamente alla committente modifiche al servizio.



Città di
San Salvo



SAPI
Per l'Ecologia

dal 1 luglio a San Salvo marina,
dal 7 settembre a San Salvo paese
parte il nuovo calendario di raccolta

Scopri le novità sul sito
www.sansalvodifferenzia.it

Numero Verde
800.912779 Dal Lunedì al Venerdì
dalle 8:00 alle 13:00



Le frazioni raccolte in con modalità porta a porta sono:

- organico
- carta e cartone
- multimateriale leggero (imballaggi in plastica/alluminio/acciaio)
- ingombranti e Raee
- residuo non riciclabile

Gli addetti alla raccolta, nel momento del prelievo, verificano se i rifiuti conferiti sono conformi alle istruzioni impartite. In caso di anomalie rilasciano gli appositi cartellini adesivi di segnalazione:



→ SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E PULIZIA



Il servizio di spazzamento è finalizzato all'esecuzione di pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti sulla superficie di strade ad aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici. In quest'ultimo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua. Particolare attenzione viene posta nella pulizia del centro storico, delle aree pedonali dove è più

frequente il passeggio dei pedoni. In tutte le zone della città lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Il servizio prevede anche lo svuotamento dei cestini gettacarta, la rimozione delle foglie e delle deiezioni canine, la pulizia delle aree mercatali, la pulizia delle piazzole di alloggiamento dei cassonetti pubblici.

Gli operatori devono:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche
- garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate
- provvedere alla raccolta dei rifiuti nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio

Il livello di servizio erogato è lo standard qualitativo generalmente accettabile per la cittadinanza. A solo titolo di esempio viene riportata una valutazione dell'efficacia dello spazzamento (a fine turno) secondo lo stato del suolo:

livello di pulizia accettabile - centro città	Minima presenza di mozziconi di sigarette, assenza di pezzi di carta, foglie e qualsiasi altro rifiuto presente sul marciapiede, presenza di minimi rifiuti su griglie, cestino vuoto
livello di pulizia accettabile - periferia	Solo presenza di mozziconi di sigarette e piccoli pezzi di carta/foglie, presenza minima di rifiuti nelle caditoie

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle prescrizioni contrattuali.

TASSA DEI SERVIZI

Ogni cittadino o utente è tenuto a pagare il servizio di igiene urbana ed è bene che ognuno si accerti di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sovrapprezzi e/o sanzioni.

Chi vive in casa in locazione (affitto) deve controllare se il pagamento del servizio di gestione dei rifiuti è già previsto nella rata di affitto o se invece deve pagare a parte la quota della tariffa.

La somma pagata da ciascun cittadino si chiama TARI ed è la quota che ciascun cittadino, nucleo familiare o utenza commerciale, di servizi o produttiva deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. Il pagamento è unico ma in realtà è composto da più voci di spesa in funzione dei diversi servizi che vengono garantiti sul territorio (raccolta, pulizia, smaltimento, ecc.).

Il Comune determina la tariffa ed emette fattura annuale per il servizio distintamente per ogni utenza, domestica e non, secondo le seguenti modalità e periodicità:

- emissione fattura entro il 30 giugno di ogni anno;
- pagamento in tre rate o, a scelta dell'utente, in unica soluzione purchè esso coincida con la scadenza della prima rata;
- fattura recapitata al domicilio dell'utenza.

In caso di errore di conteggio rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata agli uffici comunali:

In caso di mancato pagamento.....

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

SAPI srl si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Le indagini vengono svolte attraverso questionari e/o interviste per categorie di utenti, con periodicità annuale. L'azienda realizza un rapporto sulla qualità del servizio contenente i risultati dell'indagine. Tale rapporto viene reso pubblico attraverso il sito internet aziendale.

Allegati: Capitolato d'Appalto, materiale informativo sulla raccolta differenziata.

Gli standard sopra riportati 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, ad esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica. Inoltre, sono da considerarsi norme generali, ovverosia la previsione contrattuale specifica può modificare la norma generale.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI COMUNALI

Sede municipale	
Telefono	0873.....
Sito internet	www.comune.sansalvo.ch.it
mail

INDIRIZZI E NUMERI UTILI DEL GESTORE SAPI SRL

Sede amministrativa	Via Tobruk n. 24 66054 Vasto (Ch)
Telefono	0873.365114
Sito internet	www.sapiecologia.it
mail	info@sapiecologia.it
numero verde	800.912.779