

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI D'IGIENE URBANA COMUNE DI MONTESARCHIO (BN)





INDICE

PREMESSA.....
CHI SIAMO.....
VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI.....
SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA.....
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'.....
CONTINUITA'.....
EFFICACIA E EFFICIENZA.....
CORTESIA.....
CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI.....
SICUREZZA.....
SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE.....
PRIVACY.....
MISSION.....
SERVIZI DI IGIENE URBANA.....
MODALITA' E FREQUENZE DI RACCOLTA.....
✚ SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA.....
✚ SERVIZI A CHIAMATA.....
✚ RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI.....
✚ SPAZZAMENTO STRADALE.....
TRASPORTO RIFIUTI URBANI VERSO IMPIANTI DI DESTINAZIONE.....
CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....
TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO.....
INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE.....
FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI ORGANIZZATI.....
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....
INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....
PROCEDURE DI RECLAMO.....
RIFERIMENTI AZIENDALI.....
MODULI E QUESTIONARI.....

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

S.O.G.E.S.I. SRL nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini del Comune di Montesarchio (BN) uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura di S.O.G.E.S.I. SRL e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che la Società si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con S.O.G.E.S.I. SRL segnalando le aree di miglioramento.

È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di S.O.G.E.S.I. SRL da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti da S.O.G.E.S.I. SRL sul territorio è fondamentale, infatti, che si sviluppino in tutti i cittadini l'impegno ad una corretta e completa raccolta differenziata, l'utilizzo consapevole di cestini, e l'adozione di comportamenti responsabili, anche semplici e banali, come quello di non buttare a terra il pacchetto di sigarette finito.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- ✚ La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- ✚ Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "Norme in materia Ambientale";
- ✚ L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità";

La carta dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- ✚ Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- ✚ Regolamento di igiene urbana del Comune di Montesarchio, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- ✚ Regolamento per l'applicazione dell'imposta unica comunale parte I: taxa sui Rifiuti (TARI), che disciplina l'applicazione nel Comune di Montesarchio dell'imposta unica comunale, istituita dall'articolo 1, comma 639, della Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, per quanto concerne la componente relativa alla taxa sui rifiuti.

CARTA DEI SERVIZI



Chi siamo

S.O.G.E.S.I. SRL è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Montesarchio, (Benevento) Via Masseria Della Signora, sn. La Società opera nel settore ambientale da oltre 30 anni, sia nello spazzamento stradale sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- ✚ Raccolte differenziate;
- ✚ Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee;
- ✚ Spazzamento strade;
- ✚ Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;
- ✚ Gestione Centro di Raccolta o Ecocentro.

S.O.G.E.S.I. SRL è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001:2004 e la certificazione OHSAS 18001:2007

Principi fondamentali

S.O.G.E.S.I. SRL svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso l'Ecosportello della S.O.G.E.S.I. srl, sia sul sito internet www.comune.montesarchio.bn.it e sul sito www.sogesi.org

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, chiusura impianti, ecc.).

CARTA DEI SERVIZI



SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA



I servizi oggetto della carta sono i seguenti:

raccolta e trasporto rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 184 c.2 da lett. a) ad f) del d.Lgs n.152/2006 e s.m.i. ed in particolare:

- ✚ raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- ✚ raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, prodotti da utenze domestiche;
- ✚ raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE;
- ✚ trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedent punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- ✚ spazzamento delle strade;

Sono esclusi dalla carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolosi di cui al comma 3 dell'art 184 del d.Lgs n. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Ente e la S.O.G.E.S.I. srl si impegnano al rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica.

La S.O.G.E.S.I. si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli

CARTA DEI SERVIZI



La S.O.G.E.S.I. srl ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Ente ed la S.O.G.E.S.I. srl garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

CONTINUITA'

I servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente.

Essi pertanto non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la S.O.G.E.S.I. si impegna al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 ("Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati").

La S.O.G.E.S.I.srl si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

EFFICACIA E EFFICIENZA

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi.

L'Ente ed la S.O.G.E.S.I. srl si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

CORTESIA

La S.O.G.E.S.I. srl garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa dedicata (Ecosportello) che consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività.

Gli operatori adottano comportamenti improntati a responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza e rispettano il Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Montesarchio.

Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

Le principali attività dell'Ecosportello sono:

-  Distribuzione di Sacchi per la raccolta e calendari;
-  Attività di informazione ambientale

CARTA DEI SERVIZI



- ✚ Gestione delle prenotazioni di raccolta domiciliare di Ingombranti e Raee;
- ✚ Gestione delle segnalazioni;
- ✚ Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza tramite mail, e numero dedicato.

Orari di apertura ecosportello a Montesarchio in via masseria della signora:

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 dalle 15.00 alle 18.00. il sabato dalle 8.30 alle 12.00

CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI

La S.O.G.E.S.I. srl, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese alla semplificazione dei servizi per l'utenza ed al miglioramento continuo.

SICUREZZA

La S.O.G.E.S.I. srl è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

La S.O.G.E.S.I. srl, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni operazione la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, e invita gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196



MISSION

Differenziare è facile così recita lo slogan, sintesi perfetta del rapporto proattivo di collaborazione che la S.O.G.E.S.I. srl vuole creare con i cittadini e dell'impegno che la S.O.G.E.S.I. srl ed i cittadini stessi devono porre nella tutela dell'Ambiente e nel decoro cittadino.

La S.O.G.E.S.I. srl dispone di una squadra di circa 7 dipendenti che si occupano, dell'igiene e del decoro urbano del comune di Montesarchio.

La versatilità del proprio modello organizzativo le consente di operare con professionalità nella gestione integrata di numerosi servizi.

I servizi di igiene urbana costituiscono per la S.O.G.E.S.I. srl il settore centrale delle sue attività, secondo una linea di sviluppo che integra tecnologie e servizi ambientali innovativi.

La ricerca costante di livelli di efficienza ed operatività, basati sulla competenza del personale e sulla tecnologia, è il principale obiettivo che la S.O.G.E.S.I. srl persegue.

Oltre che nel settore dell'igiene urbana, la S.O.G.E.S.I. srl è attiva nella gestione di numerosi ulteriori servizi complementari, nel territorio del Comune di Montesarchio.

SERVIZI DI IGIENE URBANA

La S.O.G.E.S.I. srl si occupa di una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti macrocategorie:

-  Raccolte differenziate;
-  Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee;
-  Spazzamento strade;
-  Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;
-  Altri servizi di igiene urbana.

RACCOLTE DIFFERENZiate

Nel calendario ecologico, distribuito al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta. Le principali attività svolte sul territorio sono:

-  spazzamento stradale ed altri servizi di igiene urbana
-  raccolta della frazione secca separata porta a porta
-  raccolta dell'umido separato porta a porta
-  raccolta differenziata vetro porta a porta e con campane
-  raccolta differenziata carta porta a porta
-  raccolta differenziata plastica porta a porta
-  raccolta differenziata lattine porta a porta
-  raccolta degli ingombranti e Raee porta a porta su chiamata
-  raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
-  raccolta differenziata pile con contenitori stradali
-  Oli e grassi vegetali



- ✚ Trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento.
- ✚ Fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti.
- ✚ Forniture di sacchetti per raccolta differenziata.
- ✚ Attivazione di un numero dedicato per le segnalazioni da parte dell'utenza.
- ✚ Pulizia di piccoli degli scarichi abusivi di rifiuti.
- ✚ Campagne di educazione ecologia e distribuzione di materiale informativo e/o variazioni di servizio.
- ✚ Espletamento di adempimenti amministrativi.
- ✚ Predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi.

S.O.G.E.S.I. SRL ritiene fondamentale la partecipazione dei cittadini alle scelte relative al servizio e per questo garantisce a tutti gli utenti la possibilità di comunicazione diretta per segnalare disservizi, fornire osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso (Come da moduli allegati).

In virtù di questi obiettivi il Comune di Montesarchio, per tramite del Gestore, ha integrato le raccolte differenziate, servendosi di diversi sistemi di intercettazione:

- ✚ porta a porta;
- ✚ compostaggio domestico;
- ✚ contenitori mono e multi materiale;
- ✚ grandi utenze, con le necessarie personalizzazioni;

La raccolta porta a porta attiva sul territorio del Comune di Montesarchio, consente il recupero di:

- ✚ rifiuti organici;
- ✚ carta;
- ✚ cartone e cartoncino;
- ✚ plastica/imballaggi metallici;
- ✚ vetro;
- ✚ rifiuto secco non riciclabile, compresi pannolini e pannoloni.

La raccolta stradale attiva sul territorio del Comune di Montesarchio, consente il recupero di:

- ✚ Indumenti usati
- ✚ rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;
- ✚ olio esausto;

La raccolta a chiamata attiva sul territorio del Comune di Montesarchio, consente il recupero di:

- ✚ ingombranti (Armadi, materassi, reti metalliche metalli, etc.);
- ✚ legno;
- ✚ Raae (Rifiuti da apparecchiature elettroniche ed elettriche).



Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto differenziato per ogni raccolta e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (Sacchetti, contenitori, orari, giorni, istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

MODALITÀ E FREQUENZE DI RACCOLTA

Tipologia rifiuto	Modalità raccolta	Frequenza	Giorno	Orari servizi
Indifferenziato	A domicilio	settimanale	Lunedì	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione dopo le ore 21,00
Umido	A domicilio	Tri settimanale	Martedì Giovedì Domenica Sabato (solo da Maggio ad Ottobre)	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione dopo le ore 21,00
Carta	A domicilio	Settimanale	Martedì Venerdì (solo da Maggio ad Ottobre)	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione entro le 8,00
Plastica	A domicilio	Bi settimanale	Mercoledì Venerdì	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione dopo le ore 21,00
Alluminio e banda stagnata	A domicilio	Mensile	Mercoledì	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione dopo le ore 21,00
Vetro	A domicilio	Settimanale	Mercoledì	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione dalle ore 12,00 alle ore 14,00
Ingombranti e raee	A domicilio su prenotazione	12 interventi anno	Martedì	Posizionare il rifiuto fuori dalla propria abitazione il Lunedì sera

SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare "porta a porta" dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche e non domestiche in contenitori o sacchi pieni posti vicino al proprio numero civico al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione. L'operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza e si obbliga a pulire il punto di conferimento. Qualora il rifiuto conferito non è conforme, l'operatore non effettua la raccolta e lascia presso l'utenza una segnalazione recante un adesivo con l'invito a contattare il Numero 0824-835443 e/o la Polizia Locale.



RIFIUTO NON CONFORME RIENTRARE E SELEZIONARE



PER INFO. CHIAMARE ECOSPORTELLO 0824835443
www.sogesi.org

SERVIZI DI RACCOLTA A CHIAMATA

Il ritiro di rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE è attivato dall'utente previo appuntamento a mezzo chiamata telefonica al numero 0824-835443 e/o web sul sito www.sogesi.org. La S.O.G.E.S.I. srl si impegna ad evadere la richiesta entro 60 giorni.

Le utenze sensibili (utenti con età superiore ai 70 anni persone segnalate dall'Amministrazione Comunale perché affette da disabilità) possono segnalare all'Ecosportello eventuali difficoltà in modo che il servizio potrà essere svolto direttamente a domicilio.

RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Tutti quei rifiuti residuali (Secco-non riciclabile) per i quali non è ancora attiva una specifica raccolta differenziata, devono essere conferiti negli apposite contenitori di colore grigio utilizzando sacchetti trasparenti o semi-trasparenti. Il secco non riciclabile è raccolto tramite il servizio "porta a porta".

Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto indifferenziato e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (Contenitori, orari, giorni ed istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

SPAZZAMENTO STRADALE

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio di mantenimento mirato.

L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.



Gli operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento.

Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città, e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

Questi, in sintesi, sono le attività e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

-  pulizia e lavaggio strade;
-  pulizia parchi pubblici;
-  pulizia e lavaggio sottopassaggi;
-  svuotamento cestini gettacarte;
-  estirpazione erbe nascenti (interstizi);
-  pulizia mercato settimanale;
-  pulizia centro storico.

Il quadro dei servizi è completato dalla raccolta delle siringhe abbandonate, Nello svolgere questo servizio, gli operatori adottano tutte le precauzioni sanitarie e di sicurezza.

TRASPORTO RIFIUTI URBANI VERSO IMPIANTI DI DESTINAZIONE

Le attività di trasporto dei rifiuti urbani presso impianti di destino autorizzati vengono effettuate dalla S.O.G.E.S.I. srl.

Gli impianti di destinazione finale sono individuati dall'Ente e/o convenzionati con la S.O.G.E.S.I.

CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE

Il calendario dei servizi "porta a porta" rappresenta uno strumento informativo ed operativo in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

Il calendario, disponibile all'Ecosportello, sul sito del Comune di Montesarchio e sul sito www.sogesi.org, prevede, per ogni giorno dell'anno, festività escluse, il tipo di raccolta.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato e a concretizzare il patto di partecipazione con il Cittadino-Utente.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune di Montesarchio, se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Il calendario del Porta a Porta utilizzato, distribuito presso l'Ecosportello e disponibile sul sito internet del Comune di Montesarchio è uno tra gli strumenti di verifica quotidiano da parte del cliente per le attività di igiene urbana.



TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

La S.O.G.E.S.I. srl mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in modo da misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- ✚ Ecosportello a disposizione dell'Utenza (aperto dal Lunedì al Venerdì mattina dalle ore 9,00 alle 12,30 pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00 sabato alle 8,30 alle 12,00) all'interno del quale offre la possibilità di usufruire del servizio a prenotazione, di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte e reclami e di potersi rifornire dei kit e delle buste per la raccolta Porta a Porta;
- ✚ Numero dedicato 0824835443 attivo dal Lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 12:00;
- ✚ Valutazione dell'andamento delle segnalazioni ricevute suddivise per tipo in raccolta, spazzamento, ingombranti e varie (richieste sopralluoghi, informazioni sulla corretta raccolta differenziata, ecc...). Possibilità di esprimere la valutazione del servizio attraverso il "Questionario di soddisfazione del cliente" allegato alla presente , sul sito www.sogesi.org
- ✚ Sito istituzionale www.comune.Montesarchio.bn.it e sito www.sogesi.org
- ✚ Campagne di informazione rivolte ai cittadini sia di tipo formativo che motivazionale;
- ✚ Progetti educativi rivolti agli alunni delle Scuole (Scuole dell'Infanzia, Scuole Primarie)

SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il servizio potrà essere non effettuato secondo programma per cause quali:

- ✚ veicoli in sosta non autorizzata;
- ✚ lavori stradali;
- ✚ avverse condizioni climatiche;
- ✚ ostacoli dovuti al traffico;
- ✚ sospensione del lavoro per motivi sindacali, o per concomitanza di festività, garantirà l'esecuzione entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza mensile, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).
- ✚ Qualora negli orari previsti il sacco e/o contenitore non fosse stato raccolto dal servizio, l'Utente dovrà ritirarlo e esporlo nel successivo passaggio di raccolta secondo quanto previsto dal calendario.



INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze, la S.O.G.E.S.I.srl garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio la S.O.G.E.S.I. srl mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Normale orario di servizio: 08:00–12:00.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, la S.O.G.E.S.I. srl, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI ORGANIZZATI

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna, qualora l'utente lo richieda, a fissare appuntamenti per definire particolari criticità.

La S.O.G.E.S.I. srl, attraverso proprio personale dedicato, si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

La S.O.G.E.S.I. srl si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria presenza e disponibilità per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 4 ore.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

La S.O.G.E.S.I. srl provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, ecc.).

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna a informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e contrattuali, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

La S.O.G.E.S.I. srl, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un proprio portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;



- ✚ cura i rapporti con il Comune di Montesarchio, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- ✚ svolge attività promozionale e informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- ✚ informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- ✚ assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

PROCEDURE DI RECLAMO

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero dedicato, fax, posta elettronica, Ecosportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, al Comune.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard. 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. La S.O.G.E.S.I. srl, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisca 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.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori, ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti.

La S.O.G.E.S.I. srl riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra la S.O.G.E.S.I. srl e l'Utente. La procedura conciliatoria è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo.

La S.O.G.E.S.I. srl si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

La S.O.G.E.S.I. srl tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza al Comune di Montesarchio, delle controversie nate e del loro esito.

**RIFERIMENTI AZIENDALI**

S.O.G.E.S.I. SRL

Isc. Albo Naz. Imprese di Gestione Rifiuti

Numero iscrizione:NA-000074

Identificativo Impresa:01208550622

Ragione sociale: S.O.G.E.S.I. SRL

Sede: VIA MASSERIA DELLA SIGNORA SNC,
(82016) MONTESARCHIO (BN)

PEC (Posta Elettronica Certificata): sogesisrl@pec.it

Mail: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com

Mail: mattia@sogesi.org

Sede Legale e Operativa:

VIA MASSERIA DELLA SIGNORA SNC,
(82016) MONTESARCHIO (BN)

Tel.: 0824-835443

Fax: 0824-833624

ECOSPORTELLOVia Masseria sella Signora SNC,
Comune di Montesarchio (BN)

Servizio Clienti:0824-835443

Mail: sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com



Modulo segnalazioni

Spett.le

S.O.G.E.S.I. s.r.l.
Via masseria della Signora
82016 Montesarchio (BN)
Tel. 0824-835443
Fax 0824833624
Pec: sogesisrl@pec.it

Mail: Sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com

Desidero: inviare un'osservazione

- formulare una proposta
- segnalare un problema

Testo _____

Nome e Cognome: _____ Tel. _____

Via _____ n. _____ C.A.P. _____ -Città _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informativi, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa

Data _____

Firma _____



Modulo reclamo

Spett.le
 S.O.G.E.S.I. s.r.l.
 Via masseria della Signora
 82016 Montesarchio (BN)
 Tel. 0824-835443
 Fax 0824833624

Pec: sogesisrl@pec.it

Mail: Sogesi.raccoltadifferenziata@gmail.com

e p.c. Comune di

Io sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Residente in via _____ n. _____

Formulo il seguente reclamo:

chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo (barrare opzione scelta):

- via mail al seguente indirizzo _____
- via fax al seguente numero _____

Recapito telefonico per eventuali contatti _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informativi, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa

Data _____

Firma _____


PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da una azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia delle strade, ecc.										
Tempestività di intervento per emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da una azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

CARTA DEI SERVIZI



RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, chiusure impianti ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10.

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

CARTA DEI SERVIZI



SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la segnalazioni										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori/buste										
Percezione del rapporto qualità/prezzo dei servizi di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" sono trasmessi annualmente dall'Azienda S.O.G.E.S.I. s.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Campania. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli Uffici competenti in tempi successivi.