



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 7 del 01.01.2013

INDICE

INTRODUZIONE.....	4
ATTI D'INDIRIZZO	5
Principi fondamentali.....	5
a) Eguaglianza di trattamento	5
b) Imparzialità.....	5
c) Continuità	5
d) Partecipazione.....	6
<i>Cortesia</i>	6
<i>Privacy</i>	6
e) Efficacia ed efficienza	6
<i>Qualità e tutela ambientale</i>	7
Completezza e accessibilità all'informazione	7
Informazione dell'utenza.....	7
Valutare la qualità del servizio	8
Rapporto con i Clienti	8
La tutela degli Utenti.....	8
La gestione dei reclami	8
I controlli esterni.....	9
La validità della Carta dei Servizi	9
Continuità e regolarità dell'erogazione.....	9
Continuità e servizio di emergenza	9
Tempi di preavviso per interventi programmati	10
Durata delle sospensioni programmate	10
Pronto intervento	10
Modalità del servizio raccolta	10
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate	11
Gestione del servizio.....	11
Igienicità del servizio	11
Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli.....	12
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi	12
Materiali da riciclo e materiali da recupero	12
Raccolta dati	13
Garanzia del riciclo	13
Spazzamento stradale	13
Cestini portarifiuti.....	14
Lavaggio strade e marciapiedi	14

Siringhe abbandonate	14
Completezza e accessibilità all'informazione	14
Informazione all'utenza	14
Semplificazioni delle procedure	15
Livello minimo dei servizi	16
Criteri di gestione.....	16
Continuità del servizio	16
Crisi impiantistica.....	17
Servizio informazioni.....	17
Informazione agli utenti.....	17
Reclami	17
Ulteriori impegni dell'Azienda.....	17
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD	18
Considerazioni generali.....	18

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale MONTECO s.r.l. garantisce ai suoi Clienti e ai portatori d'interesse chiarezza sull'erogazione dei Servizi e sulle strategie di miglioramento adottate.

La carta dei Servizi diventa un documento di riferimento per un chiaro e corretto fruire del servizio e per valutare in termini quali-quantitativi l'erogazione.

Attraverso la Carta dei Servizi MONTECO s.r.l. si prefigge dunque:

- **il miglioramento del rapporto con gli Utenti;**
- **la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.**

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione è parte integrante delle modalità gestionali della MONTECO S.r.L..

ATTI D'INDIRIZZO

Principi fondamentali

Monteco S.r.l. nell'organizzazione ed erogazione dei servizi rispetta i principi fondamentali come dettato dalle leggi: DPCM 27 Gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici - Decreto legge 12 Maggio 1995, n° 163 - Legge 11 Luglio 1995, 273 - si rispetta anche il Regolamento Unitario per la Gestione dei Rifiuti facendo riferimento ai Comuni gestiti in maniera uniforme all'interno di un ATO (Ambito Territoriale Ottimale), oppure si rispetterà il singolo Regolamento Comunale.

Monteco S.r.l. si attiene ai principi di:

- a) Eguaglianza di trattamento;
- b) Imparzialità;
- c) Continuità;
- d) Partecipazione;
- e) Efficacia ed efficienza.

a) Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sui principi di eguaglianza degli Utenti attraverso una **non** discriminazione degli stessi.

L'Azienda si impegna ad una parità di trattamento degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b) Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato anche a criteri di imparzialità. Per questo MONTECO S.r.l. si impegna ad adottare interpretazioni sia delle clausole generali che particolari relative all'erogazione del Servizio.

c) Continuità

MONTECO S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare minimizzando eventuali disservizi.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, l'Azienda adotterà caso per caso provvedimenti necessari volti alla riduzione dei tempi dell'eventuale disagio.

d) Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da MONTECO S.r.l. informazioni riguardanti l'erogazione dei servizi. L'Utente potrà svolgere un ruolo attivo per migliorare l'erogazione del servizio, oltre che i canali di comunicazione.

Per favorire la relazione con l'Utente, MONTECO S.r.l. rende attivi i seguenti canali di comunicazione:

- Call-center tramite Numero Verde 800.80.10.20;
- Appositi Uffici di Relazioni con il Pubblico;
- All'indirizzo www.montecosrl.it nella sezione "Comunica con Monteco".

Cortesìa

L'Azienda si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Chiarezza, comprensibilità e correttezza dei messaggi informativi.

L'Azienda pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Privacy

L'Azienda garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

e) Efficacia ed efficienza

La politica gestionale di MONTECO S.r.l. comprende il miglioramento continuo e il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela ambientale

MONTECO S.r.l. ha adottato da tempo un sistema gestionale in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Completezza e accessibilità all'informazione

Una puntuale attenzione è rivolta al rispetto del diritto del Cliente ad un immediato e agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale (quali le modalità di erogazione del servizio, l'assistenza tecnica garantita, i requisiti contrattuali ed i servizi accessori); l'Azienda deve assicurare infatti il rispetto del diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e tramite il Comitato Consultivo Utenti.

Monteco S.r.l. mette a disposizione le condizioni generali della fornitura ed una copia della Carta dei Servizi che sono sempre a disposizione presso gli sportelli dell'Azienda e del Comune.

Informazione dell'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Monteco S.r.l. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

- Ha reso noto, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le modalità per la presentazione di eventuali reclami;
- Ha predisposto comunicazioni per suggerire agli utenti un migliore utilizzo del servizio all'interno dei vincoli tecnico/contrattuali;
- ha predisposto servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative tramite apposito call center al Numero Verde e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compie periodici sondaggi per rilevare l'efficacia delle comunicazioni effettuate in tutte le forme per cogliere eventuali ulteriori nuove esigenze dell'Utenza al fine del miglioramento del Servizio.

Monteco S.r.l., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente.

Valutare la qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio l'Azienda svolge apposite indagini statistiche, acquisendo periodicamente la valutazione espressa dai Clienti e se necessario, partecipando a riunioni pubbliche territoriali considerando soprattutto l'attività oggetto dei reclami.

La Customer Satisfaction valuta il livello di servizio come percepito dall'utenza, in particolare l'Azienda rileva tramite apposito questionario i dati di suo interesse.

L'Azienda mette a disposizione anche sul proprio sito internet <http://www.montecosrl.it> un prospetto annuale riassuntivo delle indagini svolte.

Rapporto con i Clienti

Monteco S.r.l. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia; al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti esponendo il proprio nome e la fotografia.

La tutela degli Utenti

Monteco S.r.l. assicura la tutela degli Utenti mediante:

La gestione dei reclami

Monteco S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo, si forniscono le seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata all'Azienda dall'Utente attraverso un reclamo formale sporto all'Azienda all'indirizzo e numero telefonico riportati su apposito modulo;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;

- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo l'Azienda riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta;

I controlli esterni

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

La validità della Carta dei Servizi

Monteco S.r.l. attraverso la propria procedura di gestione dei documenti assicura una revisione della Carta con cadenza biennale.

L'Organizzazione attraverso indicatori quantitativi definiti garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati.

Monteco S.r.l. garantisce :

Continuità e regolarità dell'erogazione

Continuità e servizio di emergenza

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo e tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della normativa vigente per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, l'Azienda attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Tempi di preavviso per interventi programmati

Monteco S.r.l. indica con un anticipo non inferiore a due giorni, le modalità di realizzazione di eventuali lavori da effettuare, nei casi in cui non sia possibile evitare sospensioni nell'erogazione del servizio.

Durata delle sospensioni programmate

L'Azienda indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non saranno superiori a 24 ore.

Pronto intervento

Monteco S.r.l. comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.
- il tempo limite per il ripristino del servizio interrotto.

Modalità del servizio raccolta

L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento.

Vengono indicate dal gestore le condizioni di gestione.

Tale sistema deve essere esplicito e comunicato con chiarezza agli utenti.

Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate

L'Azienda effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite cassonetti e/o con il sistema del porta a porta.

La volumetria e il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita ed i valori di riferimento sono indicati dal gestore.

La gestione del servizio di raccolta è fatta secondo lo schema di calendario fissato in ogni singolo Territorio.

Monteco S.r.l. garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori compresi nei singoli programmi di raccolta nell'arco temporale definito.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori può verificarsi solo per cause estranee all'organizzazione quali: veicoli in sosta non autorizzata; lavori stradali; condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

In tali casi lo svuotamento viene comunque garantito, nelle 24 ore successive.

Nel caso ci sia una richiesta per la fornitura di ulteriori contenitori Monteco S.r.l. si impegna entro 7 giorni a fornire gli stessi all'Utente.

Gestione del servizio

Il servizio viene programmato nei percorsi e negli orari per arrecare il minor disturbo possibile agli utenti; in particolare viene rivolta attenzione alla rumorosità dei mezzi e al loro grado di inquinamento per le emissioni.

Igienicità del servizio

L'igienicità del servizio di raccolta con cassonetti è assicurata mediante il lavaggio e la sanificazione dei contenitori, che vengono effettuati con frequenza indicata dal gestore e diversificata a seconda della stagionalità e della tipologia del rifiuto immesso, sia per quanto riguarda il lavaggio interno che per il lavaggio esterno a caldo. La frequenza media minima è definita dagli standard.

Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio rispetta gli standard contrattuali.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato anche dalla percentuale minima di raccolta nel rispetto del programma come garantito da contratto nell'arco dell'anno.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e/o da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali.
- avverse condizioni climatiche

Il tempo massimo di intervento, su segnalazione da parte di un Utente, per lo svuotamento di contenitori maleodoranti, è di 2 gg. lavorativi.

Raccolta rifiuti ingombranti e beni durevoli

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- su richiesta si effettua un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di ingombranti e/o beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purché consegnati sul marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità preventivamente concordati con l'utente, entro i tempi previsti da contratto.
- Il servizio è gratuito purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi (massimo tre colli al mese dallo stesso utente) ed a meno che non si traduca in una richiesta di intervento per lo svuotamento di ambienti, locali, e non comporti l'utilizzo di mezzi particolarmente attrezzati per il carico-scarico.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso il centro di raccolta.

Raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi

L'Azienda assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (pile esaurite, farmaci scaduti, ecc.) mediante contenitori ubicati sul territorio, e mediante il conferimento in centri di raccolta.

Materiali da riciclo e materiali da recupero

L'Azienda comunica periodicamente i valori raggiunti di materiale riciclato, esprimendo con certificati di analisi le condizioni di purezza (e dunque

degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Raccolta dati

L'Azienda provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei diversi materiali raccolti in modo differenziato e provvede periodicamente a comunicarne i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi e le modalità con cui si è svolto il servizio.

Garanzia del riciclo

L'Azienda si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvede a periodica relazione attestante destinazione e garanzia.

Modalità del servizio pulizia suolo

Spazzamento stradale

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo gli specifici programmi definiti dal progetto di esecuzione dei servizi, come siglato nel contratto .

L'Azienda provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali mediante spazzamento manuale e meccanizzato. Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti.

Le aree interessate dallo spazzamento meccanizzato/manuale e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato a cura del gestore.

Il livello di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento. Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi meccanici. È inoltre previsto un livello di servizio minimo in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare eccezionale;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

Cestini portarifiuti

Vengono svuotati sul suolo pubblico contenitori (cestini, cestoni), destinati a ricevere i piccoli rifiuti dei passanti.

Lavaggio strade e marciapiedi

L'Azienda, nei Comuni ove è contrattualmente previsto, si impegna al periodico lavaggio delle strade e dei marciapiedi. Le zone di intervento e le relative frequenze saranno riportate in specifico allegato.

Siringhe abbandonate

L'Azienda effettua specifica raccolta di siringhe abbandonate. Organizza squadre di spazzamento manuale appositamente attrezzate, che operano secondo programmi prefissati e con frequenza giornaliera e/o su chiamata in zone in cui è richiesto l'intervento (il tempo di risposta è giornaliero).

Completezza e accessibilità all'informazione

Informazione all'utenza

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'Azienda definisce, in sintonia con il Comune, gli strumenti da utilizzare.

L'Azienda individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, l'Azienda:

- informa l'Utente sulle quantità raccolte;
- informa sulle procedure nonché sulle eventuali agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa (quando attivo) nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;

- informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

L'Azienda assicura all'Utente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati.

Comunica con l'Utente mediante gli strumenti di informazione specificatamente indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

Periodicamente vengono effettuate interviste campionarie per verificare se l'utenza è al corrente dei principali informazioni divulgate.

Viene assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli utenti. I tempi di risposta vengono monitorati in modo sistematico.

I valori garantiti sono i seguenti:

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 20 giorni;
- b) risposte che richiedono un sopralluogo, tempo massimo: 30 giorni

Per la verifica dei tempi, fanno fede le date del protocollo aziendale.

Monteco S.r.l. si è impegnata inoltre ad istituire un apposito numero verde (800.80.10.20) a cui gli utenti possono fare riferimento per segnalare situazioni e stati di disservizio, o per comunicazioni, suggerimenti e richieste. Devono essere sempre più incentivati l'utilizzo delle procedure telematiche (internet, posta elettronica).

Semplificazioni delle procedure

L'Azienda assume l'impegno di proporre all'utenza procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre al corredo della richiesta di prestazione. Sempre per tale finalità, l'Azienda prende in esame anche richieste telefoniche da parte degli utenti, a cui provvede disponendo sopralluoghi per verificare l'adeguatezza dei servizi erogati alle esigenze espresse dagli utenti stessi. Preferibilmente l'Azienda avrà inoltre attivato linee di comunicazione telefonica, per informazioni sulle modalità di accesso ai servizi.

Livello minimo dei servizi

Nel progetto di esecuzione dei servizi sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'Azienda dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. L'Azienda è comunque tenuta a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. L'Azienda si impegna, sulla scorta delle convenzioni sottoscritte fra Enti Locali e gestori, ad assicurare all'utenza livelli di servizio più elevati rispetto a quelli minimi. L'Azienda si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il livello di consenso e le aspettative degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

Criteri di gestione

Per criteri si intendono quegli indicatori di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali-quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi livelli di variazione e di valore limite. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta: copertura del servizio, numero di contenitori, mezzi e volumi di compattazione, sistemi di rilevazione, personale specializzato, addetti e organizzazione, impianti di selezione e trattamento, impianti di smaltimento, etc.

Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore.

L'Azienda deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

Crisi impiantistica

Nel caso di un eventuale crisi impiantistica l'Azienda è a disposizione dell'ATO, nonché delle Province e dei Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività del gestore, dei quali, fatte salve le opportune valutazioni tecnico-economiche, seguirà tutte indicazioni e le disposizioni atte a superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità.

Servizio informazioni

L'Azienda assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per almeno 6 ore al giorno nei giorni feriali.

Il servizio può anche essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, con l'opzione consentita all'Utente di ricorrere all'operatore. Tale opportunità sarà prevista come prima scelta possibile per l'Utente.

Informazione agli utenti

L'Azienda rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati quali-quantitativi relativi ad servizio erogato.

Reclami

L'Azienda assicura il trattamento dei reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

Ulteriori impegni dell'Azienda

L'Azienda fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli impatti negativi per l'ambiente.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Considerazioni generali

Monteco gestisce l'erogazione dei propri Servizi mediante l'osservazione di standard sottoposti a continuo monitoraggio.

Monteco S.r.l. è impegnata nel rispetto di tutte le norme legislative applicabili nonché di tutte le norme contrattuali e regolamentari sia per quanto riguarda il trattamento giuridico ed economico, sia per quanto riguarda il trattamento assistenziale, per la sicurezza sul lavoro, per la prevenzione infortuni e per l'igiene del lavoro. Gli standard relativi all'erogazione dei servizi sono garantiti entro una percentuale stabilita dall'ATO ed inserita nella Convenzione come di seguito citata.

Monteco ritiene opportuno che la percentuale minima non debba essere inferiore all' 80%.

In relazione alle attività erogate, Monteco S.r.l. ha adottato i seguenti indicatori di prestazione che verranno richiamati nelle tabelle delle attività con la lettera alfabetica di riferimento:

I SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI SAN PIETRO VERNOTICO

A	B	C
Non rispetto delle frequenze di raccolta per impedimenti o altre cause dipendenti dall'organizzazione; rilevate con reclami formali o non conformità di processo/servizio	N° contenitori rimpiazzati e tempo di sostituzione con il porta a porta privato a seguito di richieste formalizzate presso il call-center o presso il coordinatore su mMPCS.03 rapporto giornaliero del CD, o da altri canali di comunicazione attivi	Rispetto dei tempi di intervento

Indicatori da considerare nella loro media per obiettivi ed indicatori di Sistema.

I SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI SAN PIETRO VERNOTICO

FRAZIONI / ATTIVITÀ	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE e GRANDI PRODUTTORI	Indicatori
	<i>Frequenze Interventi</i>	<i>Frequenze Interventi</i>	
Frazione Organica	3 su 7 - raccolta domiciliare con bidoncini da 30/40 lt; 1 su 7 - Isole Ecologiche Interrate; 1 su 7 (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche Interrate	3 su 7 raccolta domiciliare con contenitori di volumetria variabile a seconda delle esigenze (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) – Isole Ecologiche Interrate - (giugno – settembre); 1 su 7 (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche Interrate	A - B
Frazione Organica Campo di Mare	1 su 7 raccolta domiciliare con bidoncini da 30/40 lt (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche; 4 su 7 (periodo 1 giugno 30 settembre)- Isole Ecologiche	4 su 7 raccolta domiciliare con contenitori di volumetria variabile a seconda delle esigenze- (giugno – settembre); 1 su 7 (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	
Secco Residuo	1 su 7 raccolta domiciliare con buste da 40 lt (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) – Isole Ecologiche Interrate	1 su 7 - raccolta domiciliare con contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità – Isole Ecologiche Interrate	A - B
Secco Residuo Campo di Mare	2 su 7 raccolta domiciliare con buste da 40 lt (periodo giugno – settembre); 1 su 7 (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	2 su 7 raccolta domiciliare con contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo giugno – settembre) - Isole Ecologiche; 1 su 7 (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	
Carta	1 su 7 raccolta domiciliare con buste da 40 lt (Centro Urbano, C.de, Case Sparse)	1 su 7 - raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità	A - B
Carta	1 su 7 raccolta	1 su 7 raccolta domiciliare con	

Campo di Mare	domiciliare con buste da 40 lt (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche; 1 su 7 (periodo giugno – settembre)	buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche; 1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo giugno – settembre)	
Plastica	1 su 7 - raccolta domiciliare con buste da 40 lt	1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità	
Plastica Campo di Mare	1 su 7 - raccolta domiciliare con buste da 40 lt (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità 1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	A - B
Vetro e Metalli	1 su 7 raccolta domiciliare con bidoncini da 30/40 lt (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) – Isole Ecologiche Interrate	1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità 1 su 7 raccolta domiciliare con buste e/o contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche Interrate	A - B
Vetro e Metalli Campo di Mare	1 su 7 (periodo ottobre – maggio) Isole Ecologiche 1 su 7 (periodo giugno – settembre) raccolta domiciliare con bidoncini da 30/40 lt	1 su 7 raccolta domiciliare con contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità (periodo ottobre – maggio) - Isole Ecologiche	

Imballaggi in Cartone	-	6 su 7 (domenica esclusa – tutto l'anno) (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) <u>raccolta domiciliare</u>	A
Imballaggi in Cartone Campo di Mare	-	6 su 7 (periodo giugno – settembre) raccolta domiciliare	
Sfalci Verdi	1 su 7 (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) (tutto l'anno) raccolta domiciliare su chiamata	-	A
Sfalci Verdi Campo di Mare	1 su 7 (Campo di Mare) (periodo giugno - settembre) raccolta domiciliare su chiamata	-	
Indumenti Usati	1 su 7 per n. 9 contenitori (Centro Urbano, C.de, Case Sparse)	-	A
Indumenti Usati Campo di Mare	1 su 7 per n. 1 contenitore (Campo di Mare)	-	
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi) e R.A.E.E. (di piccole dimensioni)	1 su 7 (Centro Urbano, C.de, Case Sparse)	-	A - B
R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi) e R.A.E.E. (di piccole dimensioni) Campo di Mare	1 su 7 (Campo di Mare) (periodo giugno – settembre)	-	
Raccolta Olii vegetali esausti	1 su 7 (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) (tutto l'anno) <u>raccolta domiciliare su chiamata</u>	-	A

Raccolta Olii vegetali esausti Campo di Mare	1 su 7 (Campo di Mare) (periodo giugno - settembre) raccolta domiciliare su chiamata	-	
Beni durevoli ed Ingombranti	1 su 7 (Centro Urbano, C.de, Case Sparse) (tutto l'anno) raccolta domiciliare su chiamata	-	A - C
Beni durevoli ed Ingombranti Campo di Mare	1 su 7 (Campo di Mare) (periodo giugno - settembre) raccolta domiciliare su chiamata	-	
Raccolta Inerti	1 su 7 (tutto l'anno) raccolta domiciliare su chiamata	-	A - C
Interventi di Deblattizzazione	n. 12 interventi annui		C
Interventi di Derattizzazione	n. 12 interventi annui		C
Disinfezione e Disinfestazione	disinfezione n. 5 interventi annui, disinfestazione antilarvali n. 12 interventi annui, disinfestazione antialari n. 12 interventi annui		C
Rimozione Deiezioni Animali	6 su 7 più allestimento dog point		C
Rimozione Carcasse Animali	intervento entro 12 ore dalla richiesta		C
Servizi di Pronto Intervento	tempo massimo di un'ora in caso di interventi richiesti dalle ore 06.00 alle 20.00 e non oltre le ore 08.00 del giorno successivo per interventi richiesti dopo le ore 20.00 eccetto casi di assoluta urgenza		C
Raccolta e trasporto Rifiuti presenti in discariche abusive	4 interventi annui fino a 5 tonnellate ad intervento		C
Pulizia Caditoie	4 interventi annui (periodo marzo- aprile e settembre – ottobre - durata 14 gg/int)		C
Pulizia Spiagge	6 su 7 (litorale compreso tra canale Cimale e litorale Sud) (periodo 15 aprile – 15 settembre) svuotamento cestini,		A - C

	movimentazione sabbia, rimozione ingombranti - 1 su 7 (litorale compreso tra canale Cimalo e litorale Sud) (periodo 15 aprile - 14 giugno e 16 settembre – 14 ottobre) pulizia e sgrassio inizio stagione, movimentazione sabbia e svuotamento cestini	
Lavaggio stradale	1 su 15 (giugno – settembre) via brindisi, strada circonvallazione, via mesagne, via IV novembre, via lecce, via torchiarolo, via cellino, via volturmo, via garibaldi, via rizzo, via s. pietro, piazza del popolo, via mercato, via galliano, via osteria vecchia, via pennetti, piazza regina margherita, via carrozzo, largo osanna, via s. antonio, via stazione, via generale ezio, piazzale stazione	C
Pulizia Monumenti, Targhe, Facciate di Edifici pubblici	n.° 4 interventi annui	C
Lavaggio fontane e fontanelle	n.° 4 interventi annui	C
Spazzamento manuale e meccanizzato (comprende Raccolta Siringhe, giardini pubblici e privati ad uso pubblico)	frequenze differenziate per zone e riportate in specifico allegato	A - C
Pulizia aree mercatali, fiere, feste e manifestazioni periodiche	2 su 7 per i mercati settimanali, all'occorrenza in occasione dell'evento	A - C
Lavaggio contenitori	2 int/mese (periodo ottobre – maggio) 1 su 7 (periodo giugno – settembre) <i>Cestini Gettacarte</i> : 2 interventi all'anno	C
Realizzazione e Gestione Stazioni Ecologiche Interrate	n.° 25 Stazioni Ecologiche Interrate di cui n.° 20 per la Frazione Organica e Frazione Secca-Residua e n.° 5 per Vetro-Metalli	C

Tempo impiegato per la sostituzione del contenitore - svuotamento cestini gettacarte	minimo 1 su 7, frequenza contestuale a quella di spazzamento manuale a seconda della zona di riferimento	B
Richiesta contenitori o spostamento contenitori già presenti	7 giorni lavorativi	B - C
Tempi di riparazione/ sostituzione contenitore nel caso in cui non sia pregiudicato il conferimento	5 giorni lavorativi	B - C
Compostaggio Domestico	Consegna composter alle utenze residenti e/o insistenti nel Territorio Comunale con giardino/orto di almeno 20 mq e previa compilazione di apposita richiesta per un totale del 10% della popolazione residente	C
Attività di Sensibilizzazione	All'introduzione del Servizio e per tutta la durata dello stesso	C