COMUNE DI ANDORA

Carta dei Servizi di Igiene Urbana

PREMESSA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono tra i primari obiettivi che si pone AGESP S.p.a. nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

Il mantenimento di elevati standard qualitativi e prestazionali e il continuo sforzo per un ulteriore miglioramento degli stessi sono un impegno di tutta l'organizzazione, così come la visione di rifiuto assimilato ad una risorsa da riutilizzare o recuperare.

Per questo motivo, AGESP S.p.A. pone, quale elemento essenziale del raggiungimento dei propri obiettivi, la collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per creare un sistema di lavoro che si fondi su fiducia, condivisione e ambizioni comuni.

E' in questo contesto che si inserisce la "Carta dei Servizi", la quale vuole essere una occasione di incontro tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione delle caratteristiche e prestazioni dei servizi erogati;

La presente Carta dei Servizi è, quindi, un punto di partenza per migliorare i servizi pubblici e il gradimento collettivo degli stessi, nonché, conseguentemente un elemento di:

- *informazione: si comunicano all'Utenza i servizi svolti, i principali obiettivi aziendali, le modalità di esecuzione delle attività;*

- *gestione: diviene strumento di responsabilizzazione per tutti gli operatori coinvolti, spingendo verso il raggiungimento di attesi livelli quantitativi e qualitativi;*

- *confronto: è elemento di confronto con l'utenza e la committenza per verificare l'allineamento tra risultati attesi e conseguiti.*

All'interno del presente documento, di seguito, sono enunciati e contenuti:

1. *I principi fondamentali ai quali AGESP S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");*

2. *La descrizione dei servizi erogati da AGESP S.p.A. e gli standard di qualità che si impegna a rispettare;*

3. *Le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.*

SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino.

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Andora con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi di igiene urbana e i livelli di qualità, specifici e generali, che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

L'Azienda Agesp S.p.A si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana nel Comune di Andora in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di Appalto tra il Comune di Andora e la Ditta Agesp Spa e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per conoscere il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire anche con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dal presente elaborato in attesa dell'aggiornamento periodico dello stesso.

1.2 Dove trovarla

La Carta dei servizi può essere consultata on-line sia sul sito del Comune di Andora www.comune.andorasv.it oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A di Castellammare del Golfo www.agespspa.it

In alternativa, i cittadini possono prendere visione di tale documento presso gli uffici Agesp siti in Via Enna n 1 Castellammare del Golfo (TP).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra i cittadini e l'Azienda Agesp S.p.A sono basati su principi di:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità

AGESP S.p.A. garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e assicura parità di trattamento a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

Garantisce, inoltre, di recepire le eventuali iniziative e indicazioni promosse dal Comune per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli Utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la Cittadinanza, inoltre, AGESP S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il Contratto d'Appalto stipulato con il Comune e in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla normativa, dagli obblighi contrattuali e dagli accordi sindacali ad ogni livello.

2.2 Continuità e regolarità

AGESP S.p.A. eroga, in condizioni normali, il servizio in modo continuo e regolare. In caso di eventuali eventi capaci di ledere la continuità e regolarità del servizio (ad esempio eventi naturali, cause di forza maggiore, scioperi, etc.) si opererà al fine di ridurre al massimo i disservizi connessi, anche tramite opportuna informazione all'Utenza e tramite rimodulazioni straordinarie del servizio.

2.3 Rispetto delle Normative

AGESP S.p.A. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'AGESP garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.4 Tutela dell'Ambiente

L'AGESP si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte.

Avendo quale obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute collettiva, AGESP S.p.A. pone particolare impegno nell'erogazione e organizzazione del sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti, dando la priorità al recupero e/o al riciclaggio di materia rispetto alla possibilità di smaltimento in discarica.

I predetti obiettivi sono inoltre perseguiti tramite interventi di risparmio e tutela delle risorse naturali e dell'inquinamento generalmente connesso al servizio, anche tramite l'impiego di mezzi a ridotto inquinamento.

2.5 Riduzione dei rifiuti

L'AGESP S.p.A. si impegna, in particolare, a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.6 Partecipazione

AGESP S.p.A. favorisce la partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre

memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, facendosi carico di informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale.

L'AGESP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con gli utenti un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.7 Efficienza ed efficacia

AGESP S.p.A., anche nell'ambito del perseguimento della propria Politica Aziendale, ricerca il miglioramento continuo dei servizi e la massimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, sia in termini di qualità del servizio che in termini di performance ambientali. In ogni caso, fine ultimo è il soddisfacimento delle esigenze e requisiti del Comune e dell'Utente.

2.8 Chiarezza e trasparenza

AGESP S.p.A. garantisce la chiarezza dei documenti e delle indicazioni fornite all'Utenza, nonché trasparenza nelle proprie azioni.

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

SEZIONE III - TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, il Comune di Andora e l'Agesp spa mettono a disposizione i seguenti strumenti:

Servizio	*Come funziona*	*Standard min/max*
Uffici	*Agesp spa: Via Enna n 1 Castellammare del Golfo (TP)* *Comune di Andora Via Cavour n 94*	*Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 15:30 alle ore 18:30*
Contatti telefonici	*0924 31724* *800 197 350 da rete fissa* *0182 68111*	*Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18.30* *Sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00* *Servizio reso tramite l'ufficio ecologia del Comune di Andora che, ove opportuno, metterà in contatto diretto l'utente con un responsabile dell'Agesp spa*
siti internet	*www.agespspa.it* *www.comune.andorasv.it*	
Indirizzi pec	*agespspa@pec.agespspa.it* protocollo@cert.comuneandora.it	*Tempo di risposta alle pec: entro 20 gg.*

3.2 Reclami

L'utente può segnalare le violazioni dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'AGESP S.p.A. e/o al Comune di Andora.

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami scritti consegnandoli presso gli uffici comunali o a mezzo posta, e-mail e pec ai recapiti indicati al paragrafo 3.1.

L'utente può esprimere il reclamo verbale, per telefono o di persona. Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, l'AGESP S.p.A. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Nella risposta scritta l'AGESP S.p.A si impegna ad indicare all'utente, non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

3.3 Difformità dei servizi

Non trattandosi di concessione di servizi pubblici ma di contratto d'appalto, non sono previsti risarcimenti e/ o rimborsi diretti all'utenza da parte di Agesp spa in caso di inadempienze o disservizi.

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata accertata dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, in conformità al contratto d'appalto, il Comune applicherà le sanzioni e/o le penali previste e Agesp Spa, in ogni caso, porrà in essere tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili al fine di recuperare il servizio non reso o irregolarmente prestato, entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

3.4 Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'AGESP S.p.A con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti del territorio di propria competenza.

SEZIONE IV - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

4.1 L'Azienda

Si riportano di seguito i principali dati riguardanti l'Azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di Andora:

Ragione sociale	***Agesp S.p.A.***
Sede Legale	***Via Enna, 1 91014 Castellammare del Golfo (Tp)***
Oggetto Sociale	***Servizi ambientali***
Telefono:	***0924 – 31724***
Telefax:	***0924 – 32998 - 30524***
Principali iscrizioni:	***C.C.I.A.A. Trapani n° 56488*** ***Reg. Soc. Tribunale di Trapani n° 2845*** ***Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti Attività di smaltimento rifiuti PA 0506*** ***Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° TP/8603337/K***
Codice fiscale:	***00197340821***
Partita I.V.A.:	***00389000811***

La Agesp S.p.A opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana.

La Società svolge la propria attività con particolare riguardo ai servizi di raccolta e trasporto rifiuti, raccolta differenziata, gestione di Centri di Raccolta Rifiuti e stazioni di trasferenza, nonché bonifiche di siti e beni contenenti amianto. Nei comuni dove gestisce il servizio di igiene urbana ha raggiunto importanti obiettivi in termini di percentuali di raccolta differenziata superando anche l'80% in alcuni Comuni.

La crescente domanda di servizi ambientali e le innumerevoli opportunità offerte dal settore, hanno permesso alla Agesp s.p.a. di incrementare le proprie attività, aggiornandosi sempre e utilizzando le tecnologie più avanzate.

La Agesp s.p.a. svolge attualmente le proprie attività principalmente nell'ambito della Regione Sicilia ma, da qualche anno, è anche presente in altre Regioni come ad esempio Liguria, Sardegna, Piemonte e Lombardia.

Ampiezza dei servizi offerti, esperienza pluriennale e affidabilità delle prestazioni fanno di Agesp il partner ideale di molti Enti Pubblici e privati per la risoluzione di qualsiasi problematica nel campo della gestione dei servizi ambientali.

Le innumerevoli esperienze maturate in questi anni da Agesp, in diversi contesti, le consentono di progettare e offrire una gamma di servizi molto ampia, proponendo le modalità operative che più si adattano alle specifiche caratteristiche dei Comuni serviti.

Agesp, negli ultimi anni, per poter competere in maniera più incisiva sul mercato, ha stretto partnership con importanti gruppi nazionali del settore, divenendo una delle aziende leader in campo ambientale all'interno del territorio siciliano, nonché un valido player in ambito nazionale.

4.2 Le abilitazioni e certificazioni di Agesp:

ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DELLE IMPRESE CHE EFFETTUANO LA GESTIONE DEI RIFIUTI.

Categoria 1 Classe A: *raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore o uguale a 500.000 abitanti;*

Categoria 4 Classe A: *raccolta e trasporto di rifiuti speciali per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate;*

Categoria 5 Classe C: *raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore a 60.000 tonnellate;*

Categoria 8 classe E: *intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi;*

Categoria 9 classe D: *bonifica di siti;*

Categoria 10B classe E: *attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti (pannelli, coppelle, carte e cartoni, tessili, materiali spruzzati, stucchi, smalti, bitumi, colle, guarnizioni, altri materiali isolanti), contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto;*

ABILITAZIONI AI SENSI DELLA LEGGE 46/90.

Abilitazione all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'Art. 1 della legge n.46/1990 e per le lettere a,b,c,d,e,f,g.

ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI PULIZIA AI SENSI DEL D.M. 274/1997 FASCIA F (fino ad €.2.065.827,60)

SISTEMA DI QUALITA' ISO 9001:2008;

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001-2004;

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI OHSAS 18001:2007;

SISTEMA AZIENDALE CONFORME ALLA DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE DELLE SOCIETA' E DELLE ASSOCIAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001;

ISCRIZIONE DEFINITIVA ILLIMITATA ALL'ALBO NAZIONALE TRASPORTATORI IN CONTO TERZI (Rilasciata dal Ministero dei Trasporti);

ISCRIZIONE WHITE LIST PREFETTURA DI TRAPANI;

*ATTRIBUZIONE RATING DI LEGALITA': *** **++.***

SEZIONE V – SERVIZI DI IGIENE URBANA

5.1 Modalità svolgimento servizio

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio di igiene urbana sono stabilite nel "Contratto d'Appalto" sottoscritto tra il Comune di Andora e l'Agesp S.p.A.

L'Agesp fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo (almeno 5 giorni prima) e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione che della ripresa del servizio specificando le modalità e i tempi di recupero.

5.2 Elenco servizi

Si riporta qui di seguito l'elenco dei servizi ed attività gestiti dall'Agesp:

a. *Servizio di raccolta differenziata di* ***Carta e Cartone*** *utenze domestiche e non domestiche ;*

b. *Servizio di raccolta differenziata* ***Imballaggi in Plastica*** *utenze domestiche e non domestiche ;*

c. *Servizio di raccolta differenziata* ***Imballaggi in Vetro e lattine*** *utenze domestiche e non domestiche ;*

d. *Servizio di raccolta differenziata dei* ***rifiuti biodegradabili (Organico)*** *utenze non domestiche ;*

e. *Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani* ***indifferenziabili (rifiuto secco residuo)*** *utenze domestiche e non domestiche;*

f. *Servizio di* ***diserbo*** *manuale*

g. *Servizio di* ***spazzamento*** *manuale;*

h. *Fornitura, istallazione e svuotamento* ***contenitori e cestini;***

Modalità di conferimento

Disciplinata da apposita ordinanza sindacale.

Frequenza

Come da calendario

5.2.6 SERVIZIO DI RACCOLTA FARMACI SCADUTI - PILE ESAUSTE – T e/o F

All'interno del territorio Comunale di Andora sono dislocati dei contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi: farmaci scaduti, pile esauste e contenitori contrassegnati con la lettera "T" e/o "F" (tossici o infiammabili).

Frequenza

Lo svuotamento avviene con frequenza periodica.

Ulteriori prescrizioni

In caso di anticipato riempimento dei contenitori non è consentito abbandonare i rifiuti fuori dagli stessi: gli utenti dovranno segnalare il riempimento all'ufficio ecologia del Comune.

5.2.9 SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Modalità di esecuzione

Lo spazzamento delle strade manuale

- *la raccolta di rifiuti e/o piccoli detriti, prodotto dagli utenti o dagli agenti naturali: cartacce, terriccio, foglie, etc.*
- *lo svuotamento dei cestini "porta rifiuti" (c.d. contenitori gettacarte), e la sostituzione dei sacchetti interni;*
- *la raccolta dei rifiuti abbandonati a terra in prossimità dei cestini portarifiuti;*

Frequenza

La frequenza degli interventi previsti è riportata nell'apposito programma di scerbatura concordato col Comune.

5.2.10 DISERBO MANUALE

Modalità di esecuzione

Il diserbo manuale consiste nell'estirpazione o taglio delle essenze vegetali spontanee presenti lungo le strade e le piazze.

Frequenza

La frequenza degli interventi previsti è riportata nell'apposito programma di scerbatura concordato col Comune.

SEZIONE VI - STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio sono definiti da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e le caratteristiche.

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Agesp Spa, considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- *Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;*
- *Tutela dell'ambiente;*
- *Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del utente;*
- *Formazione del personale;*
- *Rapidità di intervento in caso di disservizio.*

SEZIONE VII - COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, Agesp può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;

- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;

- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale di igiene urbana per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti" approvato con delibera del consiglio comunale.

- osservare le disposizioni contenute nell' ordinanza sindacale per il conferimento dei rifiuti;

- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;

- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;

- non abbandonare i rifiuti;

- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;

- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

7.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi

In tutti i casi in cui si riscontrino degli errori o dei comportamenti scorretti in fase di conferimento commessi dagli utenti, i ns. operatori provvedono a segnalare le anomalie riscontrate a mezzo di apposito adesivo con una scritta, in grado di chiarire le irregolarità riscontrate.

L'Agesp spa fornisce ogni collaborazione con gli organi di controllo deputati all'accertamento e sanzionamento delle irregolarità dei conferimenti dei rifiuti.

SEZIONE VIII - VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DIFFUSIONE

La Carta sarà aggiornata ogni qualvolta si renda necessario anche sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad esempio a eventi naturali eccezionali.