CITTÀ DI CATANIA

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

ECOCAR SRL
Div. Ambiente

INDICE

1 - CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 2
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI 2
3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 4
4 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI 4
5 - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI 9
6 - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA 11
7 - VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 13
ALLEGATO 1 - CERTIFICAZIONI 16
ALLEGATO 2 - TERRITORIO DI COMPETENZA 20

1 - CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi forniti, le loro modalità di erogazione ed i relativi standard di qualità, e informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste. Viene redatta nel rispetto delle indicazioni della Committenza (come definite dai documenti di gara) e delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273 (prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare schemi di riferimento);
- D.P.C.M. del 19/05/1995 (schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici);
- D.L. 30/07/1999 n°286 - Art. 11 (obbligo dell'utilizzo della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori);
- Direttiva PCM - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva PCM - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti
- Legge 04/03/2009, n.15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative)
- Legge 11/07/2012 n.273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.)

Nella Carta l'azienda dichiara quali servizi deve erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire, i criteri di monitoraggio delle prestazioni e l'impegno a migliorare la qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- tutti gli utenti hanno gli stessi diritti (principio di uguaglianza);
- deve essere garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida bensì un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazioni sul servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzo
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente.

La Carta dei servizi ha validità pari a quella del contratto di affidamento dei servizi di igiene urbana da parte del Comune di Catania, ed è soggetta a revisioni biennali. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a significative modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dal Comune di Catania e dall'utenza e recepite in accordo con le suddette Autorità competenti.
La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet www.differenziamocatania.it e sul sito ufficiale del Comune di Catania, nonché sull'APP IOS ed ANDROID "differenziamocatania" scaricabile gratuitamente dai relativi store. È altresì disponibile sulla pagina ufficiale facebook della commessa (DifferenziAmo Catania) e su quella del Comune di Catania. Copie della Carta dei servizi sono a disposizione dei cittadini anche presso gli uffici comunali (URP).

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azienda Ecocar srl Div. Ambiente si impegna ad erogare e gestire il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, così come delle connesse prestazioni accessorie di igiene urbana, in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi

dichiarati in questa Carta dei Servizi; quale concessionaria di servizi di pubblica utilità, Ecocar srl Div. Ambiente svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Nel presente documento sono descritte le attività svolte sul territorio cittadino (Lotto sud) servito da Ecocar srl Div. Ambiente; sono inoltre illustrati gli indicatori utilizzati per valutare gli standard di qualità che la ditta si impegna a raggiungere, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e presentare reclami e quelle per adire alle vie conciliative.

La Carta dei servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'azienda: rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino può sapere cosa deve attendersi dall'azienda, e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. La carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti solidi urbani per i quali si paga la TARI (Tassa Rifiuti), che sono disciplinati nel Contratto di servizio affidato dal Comune di Catania a decorrere dal 1 novembre 2021.

I servizi di Ecocar srl sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

Ecocar srl si impegna ad erogare i propri servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, si provvederà ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

L'azienda garantisce al cittadino la più completa informazione sulle attività svolte e sulla partecipazione dell'utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l'erogazione dei servizi, sul contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione comunale e la SRR, e le relative informazioni territoriali.

Ecocar srl si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta. Ogni volta che gli impegni presi non fossero rispettati, si impegna a fornire servizi straordinari a chi abbia sofferto della mancata prestazione del servizio. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n.146 del 12/06/1990 e ss.mm.ii. (norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati), in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dal vigente Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro.

Nel rispetto della normativa europea, l'azienda si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci, oltre che coadiuvare i soggetti istituzionali.

Ecocar srl favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori, ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

L'Utente può presentare reclami e istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio. L'azienda tiene conto delle osservazioni degli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti.

Ecocar srl si impegna anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti, cercando di agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Ai fini della privacy, il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione,

consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.
I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione comunale o quella finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni al Gestore, dallo stesso autorizzati e formalmente incaricati ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ecocar srl è stata costituita il 26/09/2002. È una società con un'esperienza decennale nel campo dei servizi ambientali e con una ulteriore e particolare specializzazione nei mezzi d'opera a supporto dei servizi di igiene urbana. Infatti presso la sede operativa, sita in Via Pontina Vecchia Km. 32,900 a Pomezia (RM), si eseguono direttamente costruzione, modifica, trasformazione e riparazione di automezzi, vetture e attrezzature, ivi compresi compattatori, autocarri scarrabili, spazzatrici compatte e stradali, macchine lavastrade, veicoli a vasca semplice e compattante, gru idrauliche, ribaltabili, ecc.

Attraverso la Divisione Ambiente, la Ecocar srl opera nell'intero ciclo dei rifiuti, occupandosi di servizi integrati di igiene urbana con particolare attenzione al ciclo dei rifiuti e ai servizi di pulizia delle aree pubbliche, ivi compresi spazzamenti, lavaggi, interventi di mantenimento e ripristino del decoro urbano, interventi di bonifica e ripristino ambientale. La Ecocar srl è iscritta all'albo degli autotrasportatori della Provincia di Roma dal 07/10/2007 col numero 453. È iscritta all'Albo Nazionale gestori Ambientali – sezione regionale del Lazio (numero iscrizione 01050, provvedimento di iscrizione prot. 4878/2008 del 13/05/2008) per le categorie 1 classe B, 4 classe C, 5 classe E; 8 classe C, 9 classe E e 10 classe B-D.
Ecocar possiede, per le attività EA 29-39, le certificazioni conformi alle norme (allegato 1):

- ✓ ISO 9001:2015 con Certificato n. 1584ITQS, emissione 02/05/2019
- ✓ ISO 14001:2015 - Certificato n. EMS 05127496-20, emissione 09/07/2021
- ✓ ISO 45001:2018 – Certificato n. OMS 04207453-20, emissione corrente 29/06/2020
- ✓ SA 8000:2014 – Certificato n. 288ITSA, emissione corrente 10/04/2020

L'azienda si è adeguata ed ottempera con regolarità a tutte le normative vigenti in materia di previdenza ed assicurazione ed ha effettuato tutte le azioni e predisposto tutta la documentazione relative alla sicurezza secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81 del 09.04.2008.

4 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito dell'affidamento ricevuto dall'Amministrazione comunale e dalla SRR, nel territorio di propria competenza rappresentato dal cosiddetto Lotto Sud (allegato 2), Ecocar srl svolge i seguenti servizi:

- ✓ Spazzamento manuale;
- ✓ Spazzamento meccanizzato;
- ✓ pulizia mercatini rionali;
- ✓ Lavaggio strade;
- ✓ Bonifica micro discariche;
- ✓ Raccolta porta a porta;
- ✓ Raccolta di prossimità.

SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento strade, parimenti importante sia nella sua componente manuale sia in quella meccanizzata, è mirato alla eliminazione di ogni e qualsiasi rifiuto asportabile con attività di tal specie, presente sul manto stradale, sui marciapiedi, sulle aiuole spartitraffico sia nelle aree pubbliche sia in quelle private ad uso pubblico. Il numero degli operatori destinati a tale attività è parametrato in base alle condizioni previste dal CCNL FISE ed alle previsioni del CSA. Le operazioni di spazzamento saranno svolte dai seguenti equipaggi tipo:

- Spazzamento meccanizzato: spazzatrice stradale (6 mc e/o 4 mc) con ausilio di servente munito di soffiatore e/o scopa;
- Spazzamento manuale: operatore ecologico + triciclo elettrico e/o carrettino reggisacco.

Al fine di una migliore individuazione delle operazioni da svolgere e di una più meticolosa sorveglianza delle medesime, l'Area Sud è stata suddivisa in Zone di competenza, con conseguente assegnazione di personale dedicato, mezzi ed attrezzature:

Zona 1: Librino, San Giorgio, Fossa Creta;
Zona2: Pigno, Zia Lisa I, Zia Lisa II, Vill. S. Maria Goretti, San G. La Rena, V.le Kennedy, Vill. Sant'Agata;
Zona 3: Cimitero monumentale;
Zona 4: Zona Industriale, Collina Primosole.

Ciascuna Zona è affidata ad un responsabile della Ditta (Sorvegliante) che provvede alla gestione di:
- Personale per spazzamento manuale;
- Attrezzature e mezzi per lo spazzamento manuale;
- Squadra, attrezzature e mezzi per lo scerbamento;
- Spazzatrici meccaniche.

Negli elenchi a seguire viene indicata per singola strada la tipologia di spazzamento prevista (MN - manuale o MZ - meccanizzata).

ZONA 1: Librino, San Giorgio, Fossa Creta
dal lunedì al sabato (6/7) Ore 06.00 – 12.20

MN: P.za Peppino Sapienza, Str. Rurale S. Teodoro, Stradale Pulacara, Via Alcantara, Via Ancipa, Via Belice, Via Ciane, Via Ciccio Manna, Via Degli Abeti, Via Degli Olmi, Via Dei Calici, Via Dei Carciofi, Via Dei Platani, Via Dei Tigli, Via Del Biancospino, Via Del Castagno, Via Del Ciclamino, Via Del Daino, Via Del Faggio, Via Del Falcetto, Via Del Falco, Via Del Frantoio, Via Del Frassino, Via Del Frumento, Via Del Gabbiano, Via Del Geranio, Via Del Giaggiolo, Via Del Girasole, Via Del Gladiolo, Via Del Glicine, Via Del Grillo, Via Del Lampone, Via Del Maggiolino, Via Del Nespolo, Via Del Papavero, Via Del Papiro, Via Del Passero, Via Del Piccone, Via Del Potatore, Via Del Rosmarino, Via Del Ruscello, Via Del Tridente, Via Dell'Agave, Via Dell'Agricoltore, Via Dell'Agrifoglio, Via Dell'Airone, Via Dell'Albero, Via Dell'Anatra, Via Dell'Ape, Via Dell'Aratro, Via Dell'Avena, Via Dell'Azalea, Via Dell'Eucalipto, Via Dell'Ippocastano, Via Dell'Iris, Via Dell'Ortensia, Via Dell'Orzo, Via Dell'Usignolo, Via Dell'Uva, Via Della Betulla, Via Della Cerasa, Via Della Cicogna, Via Della Dalia, Via Della Farfalla, Via Della Fragola, Via Della Frutta, Via Della Gardenia, Via Della Lucciola, Via Della Mela, Via Della Mietitura, Via Della Pernice, Via Della Roncola, Via Della Rondine, Via Della Salvia, Via Della Semina, Via Della Siepe, Via Della Trebbia, Via Della Vanga, Via Della Vendemmia, Via Della Zappetta, Via Delle Albicocche, Via Delle Banane, Via Delle Bietole Via Delle Carote, Via Delle Corolle, Via Delle Gemme, Via Delle More Via Delle Ninfee, Via Delle Noci, Via Delle Pere, Via Delle Pesche, Via Delle Robinie, Via Delle Susine, Via Dirillo, Via Dittaino, Via Fenice, Via Fossa Della Creta, Via Gela, Via Grammichele, Via Imera, Via Irminio, Via Mastro Don Gesualdo, Via Mazaro, Via Palagonia, Via Palestina, Via Pergusa, Via Ramacca, Via Salso, Via Santa Maria Di Nuovaluce, Via Scordia, Via Sosio, Via Tellaro, Via Terrasanta, Via Terreforti, Via Vincenzo Zaccà, Via Vizzini.

MZ: Stradale Cardinale, Stradale Cravone (NO SABATO), Stradale Giulio, Stradale Librino, Stradale San Giorgio (NO SABATO), Viale Amm. Marcantonio Colonna, Viale Bonaventura, Viale Bummacaro (NO SABATO), Viale Carmelo Rosano, Viale Castagnola (NO SABATO), Viale Grimaldi (NO SABATO), Viale Moncada (NO SABATO), Viale Nitta (NO SABATO), Viale San Teodoro, Viale Sisinna, Viale Vigo.

ZONA 2: Pigno, Zia Lisa I, Zia Lisa II, Vill. S. M. Goretti, San G. La Rena, V.le Kennedy, Vill. Sant'Agata
dal lunedì al sabato (6/7) Ore 06.00 – 12.20

MN: Via Acquicella Porto, Via Andrea Cesalpino, Via Alfio Berretta, Via Antonio Borzì, Via Brucoli, Via Carlo Linneo, Via Degli Agrumi, Via Dei Mandaranci, Via Dei Sanguinelli, Via Del Bergamotto, Via Del Cedro, Via Del Chinotto, Via Del Pompelmo, Via Del Tarocco, Via Delle Clementine, Via Dogali, Via Federico Delpino, Via Francesco Cupani, Via Melilli, Via San Jacopo, Via Silvio Boccone, Villaggio S. Maria Goretti, Villaggio Sant'Agata (SABATO NO V.LE SENECA), Villaggio Zia Lisa II.

MZ: Strada Boschetto Plaia, Stradale Gelso Bianco, Stradale Tiro A Segno, Via Amerigo Vespucci, Via Don Giacomo Alberione, Via Fontanarossa (NO LUNEDÌ), Via Forcile, Via Giovanni Da Verrazzano (NO SABATO), Via Madonna Del Divino Amore, Via Mons. Secusio Bonaventura, Via Officina Ferroviaria, Via S. Maria Goretti (NO LUNEDÌ), Via San Giuseppe Alla Rena (NO LUNEDÌ), Via Zia Lisa, Viale Presidente Kennedy (NO LUNEDÌ).

ZONA 3: Cimitero monumentale
dal lunedì al sabato (6/7) Ore 07.00 – 11.00
MN e MZ: Cimitero Monumentale, interno e parcheggio.

ZONA 4: Zona Industriale
dal lunedì al sabato (6/7) Ore 06.00 – 12.20
MN e MZ: Strada Provinciale 212, Strada I Z. I., Strada II Z. I., Strada III Z. I., Strada IV Z. I., Strada V Z. I., Strada VI Z. I., Strada VII Z. I., Strada VIII Z. I., Strada IX Z. I., Strada X Z. I., Strada XI Z. I., Strada XII Z. I., Strada XIII Z. I., Strada XIV Z. I., Strada XV Z. I., Strada XVI Z. I., Strada XVII Z. I., Strada XVIII Z. I., Strada XIX Z. I., Strada XX Z. I., Stradale Bicocca, Stradale Edoardo Bianchi, Stradale Giovanni Agnelli, Stradale Maserati Alfieri, Stradale Passo Cavaliere, Stradale Pelacane, Stradale Vincenzo Lancia, Via Alfredo Agosta, Via Angelo Aiello, Via Cosmo Mollica Alagona, Via Enzo Ferrari, Via Filippo Anfuso, Via Francesco Giovanni Chiavetta, Via Franco Gorgone, Via Nicolò Pittari, Via San Francesco La Rena, Via Del Vischio, Via Della Pilosella, Via Dell'Eringio, Via Del Cardo, Via Del Nocciolo, Via Della Valeriana, Via Del Lentisco, Via Della Paradisea, Via Della Fresia.

SERVIZIO DOMENICALE
Mattutino Ore 06.00 – 12.20
Percorso 1 MZ: Via San Giuseppe La Rena, Via S. Maria Goretti, Via Fontanarossa, V.le Kennedy;
Percorso 2 MZ: V.le Castagnola, V.le Moncada, V.le Bummacaro, V.le Grimaldi;
Percorso 3 MZ: Strd. Cravona, Strd. San Giorgio, V.le Nitta, V.le Seneca, V.le G. Da Verrazzano.

Pomeridiano Ore 13.00 – 19.20
Ripasso Raccolta di Prossimità: Stradale Giulio, V.le Sa Teodoro, V.le B. Pecorino;
Raccolta e Spazzamento Area Mercatale Mercatino delle Pulci in Via A. Vespucci.

MERCATINI
Il lunedì mercato di Villaggio Sant'Agata, il martedì quello di San Giorgio e il mercoledì quello di Librino; in tutte le giornate previste si interviene con i servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio strade dopo l'espianto dei mercatini rionali. Anche in questi siti viene approntato un piano di formazione ed informazione per un corretto smaltimento differenziato dei rifiuti, posizionando dei carrellati delle diverse tipologie e invitando i commercianti a differenziare quanto più è possibile.

LAVAGGIO STRADE

Il lavaggio delle strade viene assicurato giornalmente, e comprende le seguenti attività: lavaggio ad alta pressione meccanico delle strade e piazze pubbliche, compresi i marciapiedi. Il servizio viene svolto principalmente con mezzi meccanici, all'occorrenza sostenuti da operatori manuali appiedati. Il lavaggio viene effettuato con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, non inquinanti e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia.
Il calendario standard di esecuzione degli interventi, svolti su base mensile, è il seguente:

	LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
SETTORE 11 A	X						
SETTORE 11 B		X					
SETTORE 11 C			X				
SETTORE 11 D				X			
SETTORE 12					X		
SETTORE 12 A						X	
SETTORE 12 B	X						
SETTORE 12 C		X					

	LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
SETTORE 12 D			X				
ZONA IND. A				X			
ZONA IND. B					X		
ZONA IND. C						X	
VILLAGGI A	X						
VILLAGGI B		X					
COLLINA PRIMOSOLE			X				

Legenda:

SETTORE 11 A: Stradale Cardinale, Stradale Cravone, Stradale S. Giorgio, Via Alcantara, Via Ancipa, Via Belice, Via Ciane, Via Ciccio Manna, Via Degli Abeti, Via Degli Olmi, Via Dei Calici, Via Dei Platani, Via Dei Tigli, Via Del Biancospino, Via Del Castagno, Via Del Ciclamino, Via Del Daino, Via Del Faggio, Via Del Falco, Via Del Frassino, Via Del Gabbiano, Via Del Grillo, Via Del Nespolo, Via Del Papavero, Via Del Papiro, Via Del Passero, Via Del Rosmarino, Via Della Betulla, Via Della Cicogna, Via Della Fragola, Via Della Gardenia, Della Lucciola, Via Della Mela, Della Rondine, Della Salvia, Via Della Siepe, Via Della Trebbia, Via Della Vendemmia, Via Dell'Agave, Via Dell'agrifoglio, Dell'Airone, Via Dell'Albero Via Dell'Ape, Via Dell'aratro, Via Dell'Azalea, Via Delle Corolle, Via Delle Gemme, Via Delle Noci, Via Dell'Eucalipto, Via Dell'Ippocastano, Via Dell'Iris, Via Dell'Ortensia, Via Dell'Usignolo, Via Dell'Uva, Via Dirillo, Via Dittaino, Via Gela, Via Grammichele, Via Imera, Via Irminio, Via Mastro Don Gesualdo, Via Mazaro, Via Palagonia, Via Pergusa, Via Ramacca, Via Salso, Via Scordia, Via Sosio, Via Tellaro, Via Vizzini
SETTORE 11 B: Piazza Peppino Sapienza, Str. Rurale S. Teodoro, Via Dei Carciofi, Via Del Falcetto, Via Del Frantoio, Via Del Frumento, Via Del Piccone, Via Del Potatore, Via Del Ruscello, Via Del Tridente, Via Della Cerasa, Via Della Farfalla, Via Della Frutta, Via Della Lucciola, Via Della Mietitura, Via Della Roncola, Via Della Semina, Via Della Zappetta, Via Dell'Agave, Via Dell'Agricoltore, Via Dell'Anitra, Via Dell'Avena, Via Delle Banane, Via Delle Bietole, Via Delle Carote, Via Delle Ninfee, Via Delle Robinie, Via Dell'Orzo, Via Fondo Romeo, Via Fossa Della Creta, Via Giovanni Da Verrazzano, Via Palestina, Via Santa Maria Di Nuovaluce, Via Terrasanta, Via Terreforti, Via Vincenzo Zaccà, Viale Ammiraglio Marcantonio Colonna, Viale Grimaldi
SETTORE 11 C: Viale San Teodoro
SETTORE 11 D: Via Antonio Borzì, Via Carlo Linneo, Via Federico Delpino, Via Monsignore Secusio Bonaventura, Viale Sisinna, Viale Bummacaro, Viale Castagnola, Viale Moncada
SETTORE 12: Via Acquicella Porto, Via Fontanarossa, Villaggio S. Maria Goretti, Via San Giuseppe Alla Rena, Via S. Maria Goretti, Via Officina Ferroviaria, Via Dogali, Via Forcile, Stradale Tiro A Segno, Via Alfio Berretta, Via Brucoli, Via Don Giacomo Alberione, Via Melilli, Via Amerigo Vespucci
SETTORE 12 A: Via Madonna Del Divino Amore, Via Zia Lisa, Via San Jacopo, Viale Presidente Kennedy, Villaggio Zia Lisa II
SETTORE 12 B: Via Degli Agrumi, Via Dei Mandaranci, Via Dei Sanguinelli, Via Del Bergamotto, Via Del Cedro, Via Del Chinotto, Via Del Pompelmo, Via Del Tarocco, Via Delle Clementine, Stradale Gelso Bianco,
SETTORE 12 C: Viale Ammiraglio Marcantonio Colonna, Viale Nitta, Villaggio S. Agata (tutto)
SETTORE 12 D: Cimitero
Zona Industriale A: Blocco Palma 1 - Blocco Palma 2 - Blocco Buttaceto
Zona Industriale B: Blocco Giancata - Blocco Torrazze - Blocco Torre Allegra
Zona Industriale C: Blocco Pantano - Blocco Passo Martino - Blocco Pezza Grande
Villaggi A: Campo Di Mare - Fondo 41 - Rainbow - Ippocampo Di Mare - Ionio - Villaggio Azzurro
Villaggi B: Vaccarizzo
Collina Primosole: Via Del Vischio, Via Della Pilosella, Via Del'Eringio, Via Del Cardo, Via Del Nocciolo, Via Della Valeriana, Via Del Lentisco, Via Della Paradisea, Via Della Fresia

BONIFICA MICRO DISCARICHE

Il servizio viene svolto con un mezzo a vasca e/o pianale dedicato alla bonifica di siti creatisi a seguito dell'abbandono incontrollato di materassi, pneumatici, carcasse di elettrodomestici, mobili e arredi e quant'altro asportabile manualmente. L'utilizzo di uno o più mezzi pesanti è riservato, invece, all'eliminazione di discariche di medie - grandi dimensioni, per le quali è necessario l'impiego di uno scarrabile con ragno. In entrambi i casi, la gestione di suddette discariche avviene sempre con il criterio della differenziazione per tipologia merceologica, nei limiti di quanto consentito al fine di garantire la sicurezza degli operatori.

Il servizio di bonifica Micro Discariche con mezzo pesante avviene secondo il seguente calendario settimanale:

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
05.00 - 11.20	Castagnola, Moncada, Bummacaro	San Teodoro, Pecorino, Grimaldi	Villaggi a mare			
	Sfalci	Inerti				Inerti
13.00 - 19.20		Zona Industriale				Zona Industriale

Il mezzo leggero è altresì attivo e presente sul territorio dal lunedì al sabato dalle 06.00 alle 12.20; con tale mezzo si effettuano anche le raccolte presso le utenze che hanno fatto richiesta di ritiro tramite numero verde.

RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti è stato regolarmente avviato sin da giorno 08 novembre 2021, ed ampliato ad un numero sempre maggiore di zone secondo la seguente cadenza temporale.

Il Calendario di raccolta, via via distribuito agli utenti nella settimana precedente all'apertura dei singoli step, prevede una raccolta monomateriale per ogni giorno ad eccezione del giovedì, come da schema seguente:

Per garantire il tracciamento dei conferimenti, anche quale elemento di base per poter attivare in un futuro prossimo la tariffazione puntuale, le utenze domestiche e non domestiche vengono fornite di contenitori dedicati dotati di strumenti di identificazione univoca quali tag RFID e barcode. La distribuzione dei mastelli alle UD è stata avviata il 19 gennaio 2022 come da disposizioni dell'Amministrazione Comunale, e si conclude nel mese di aprile seguendo il calendario di distribuzione sotto riportato.

	ORARI	LUN	MAR	MER	GIOV	VEN	SAB
SAN GIORGIO - FOSSA CRETA	9:00/12:30			X		X	
C/O UFFICI 6^A MUNICIPALITÀ	14:30/18:00						
VACCARIZZO - COLLINA PRIMOSOLE	9:00/12:30						
C/O VIA DELLA VALERIANA 70	14:30/18:00			X			
S.M. GORETTI - S. G. LA RENA	9:00/12:30		X				
C/O EX MERCATO ORTOFRUTTICOLO	14:30/18:00				X		
PIGNO - ZIA LISA 1	9:00/12:30						
C/O VIA DELLE CLEMENTINE 34	14:30/18:00	X					
VILL. SANT'AGATA - VILL. ZIA LISA II – LIBRINO	9:00/12:30	X			X		X
C/O PALANITTA	14:30/18:00		X			X	

RACCOLTA DI PROSSIMITÁ

La raccolta tramite cassonetti stradali è stata progressivamente ridotta, procedendo in modo inversamente proporzionale all'avvio degli step del porta a porta; in ogni zona, infatti, nei giorni immediatamente precedenti l'attivazione della raccolta domiciliare sono stati rimossi i cassonetti di tutte le tipologie di rifiuto (ivi compresi quelli per i mezzi a carico laterale per la carta e la plastica) così come le campane per la raccolta del vetro.
Entro 6 mesi dall'inizio dell'affidamento si completa la transizione tra i due sistemi di raccolta.

5 - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEI SERVIZI

Ecocar srl Div. Ambiente, avvalendosi di una struttura organizzativa che permette di monitorare lo svolgimento dei servizi programmati, garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana. Il conseguimento di tali obbiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di proprio personale operativo individuato come netturbino di quartiere, addetto alla verifica dei servizi, dalla gestione informatizzata delle segnalazioni e della programmazione degli interventi, nonché dalla disponibilità di un'area attrezzata presso la sede operativa dedicata alle attività di pronto intervento per le anomalie di immediata soluzione su mezzi e di specifiche convenzioni con ditte esterne per interventi non risolvibili internamente. La creazione e lo sviluppo di un ufficio di controllo interno consente di studiare, congiuntamente con il Comune di Catania, soluzioni per fronteggiare emergenze riguardanti mezzi, attrezzature e personale impiegati nei servizi o situazioni di preclusione all'ordinario recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dalla cittadinanza.

EFFICACIA ED EFFICIENZA - CERTIFICAZIONE QUALITÀ

Ecocar srl si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo. Al fine di tenere sotto controllo le proprie attività, l'azienda ha definito gli indicatori e i relativi standard di qualità di cui ai propri Sistemi di Gestione Certificati, che rappresentano i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto ad attendersi.

IDONEITÀ DELLE FREQUENZE DI RACCOLTA

Il Gestore effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza nei calendari distribuiti; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.

IDONEITÀ DI MEZZI ED ATTREZZATURE

Ecocar srl Div. Ambiente si impegna ad utilizzare moderne ed idonee attrezzature e mezzi di lavoro.

CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori messi a disposizione delle utenze. Assicura inoltre la verifica tecnica della funzionalità entro 2 giorni dalla eventuale segnalazione e la sostituzione o il ripristino della funzionalità dei contenitori, entro 3 giorni dalla verifica di malfunzionamento.

SCOSTAMENTO TRA IL SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Avverse condizioni climatiche;
- Ostacoli dovuti al traffico veicolare;
- Sospensione del lavoro per motivi sindacali,
- Concomitanza di festività

Ciò avviene entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza quindicinale o inferiore, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

SERVIZIO DI EMERGENZA, INTERVENTI PROGRAMMATI E PRONTO INTERVENTO

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

SERVIZIO DI EMERGENZA

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 48 ore e tali da compromettere l'ambiente, Ecocar srl Div. Ambiente si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

TEMPI DI PREAVVISO PER SOSPENSIONE PROGRAMMATA

Ecocar srl si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 24 ore, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa. In questi casi, l'azienda darà comunicazione di preavviso di sospensione del servizio agli Utenti a mezzo di comunicazione sul sito web aziendale, tramite social media (Facebook, Instagram e Twitter) o attraverso la App.

DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Ecocar srl Div. Ambiente rende noto che i tempi di durata massima delle interruzioni programmate del servizio in ogni caso non saranno superiori a 1 giorno, nel rispetto comunque delle prescrizioni contrattuali, fatti i salvi i casi di forza maggiore non dipendenti dall'azienda stessa.

PRONTO INTERVENTO

Il servizio verrà erogato secondo le seguenti modalità:

- Intervento improcrastinabile: il tempo massimo per la messa a disposizione di una squadra operativa, in caso di situazioni di emergenze ed urgenze, connesse al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana o l'ambiente sarà di 1 ora dal ricevimento della segnalazione da parte del Comune di Catania. Ecocar srl Div. Ambiente fornirà le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di emergenza ed urgenza e di un conseguente aumento del tempo di intervento.
- Intervento prioritario: Il tempo massimo di intervento per segnalazioni da parte degli utenti o da parte del Comune di Catania non contraddistinte da carattere di emergenza ed urgenza, ma da risolvere comunque prioritariamente rispetto ad altre segnalazioni, perché potrebbero determinare situazioni nocive per la salute umana o l'ambiente, sarà di 12 ore dalla segnalazione, previa organizzazione di squadre e mezzi.
- Intervento ordinario: il tempo massimo di intervento per segnalazioni da parte degli Utenti o da parte del Comune di Catania non contraddistinti né da carattere di emergenza ed urgenza, né prioritario, sarà di 1 giorno lavorativo dalla segnalazione, previa organizzazione di squadre e mezzi.

FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

Ecocar srl si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza (es. sopralluogo o richiesta di intervento); 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. Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

6 - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

L'azienda provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (numero verde, sito Web, App, social media, ecc.).

L'azienda si impegna ad informare costantemente gli utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, le modalità di fornitura del servizio e sulle eventuali modifiche. Il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- ✓ istituisce un portale internet, accessibile anche ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- ✓ cura i rapporti con la Committenza e gli altri Enti coinvolti nel sistema di gestione dei servizi, in base alle competenze specifiche, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- ✓ svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- ✓ pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard.
- ✓ promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi
- ✓ informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse
- ✓ assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ DELL'INFORMAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE

Ecocar SRL Div. Ambiente assicura a tutti gli utenti adeguate informazioni circa i servizi forniti attraverso:

- Distribuzione di materiale divulgativo e informativo (opuscoli, calendari dei servizi, ecc.);
- Affissione di manifesti statici e dinamici;
- Predisposizione del numero verde dedicato all'utenza per richiedere informazioni, fornire suggerimenti e presentare reclami.
- Attivazione App IOS e ANDROID scaricabile gratuitamente dai relativi store;
- Attivazione social: Facebook, Instagram e Twitter.

I riferimenti ufficiali per l'utenza sono i seguenti

- ➢ sito web: www.differenziamocatania.it
- ➢ APP IOS ed ANDROID: "differenziamocatania"
- ➢ pagina ufficiale facebook: DifferenziAmo Catania
- ➢ numero verde: 800.328590 (da rete fissa) o 095.291689 (da cellulare e estero)
- ➢ e-mail: info@ecocarcatania.it
- ➢ Pec: ecocar@pec.ecocarcatania.it
- ➢ Indirizzo: Ecocar srl - Via Giovanni Agnelli, 8 (Zona Industriale Blocco Palma I) – 95100 Catania

RISPOSTA ALLE RICHIESTE

Ecocar srl Div. Ambiente si impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per iscritto, via e-mail o tramite i social media e la APP entro il termine massimo di 48 ore. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON L'UTENTE - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Ecocar SRL Div. Ambiente è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale di Ecocar SRL Div. Ambiente è tenuto ad indicarle proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

VIOLAZIONI E RECLAMI

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 del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte dell'azienda, può presentare reclamo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, App, social media, sito web), e darne comunicazione - per conoscenza - all'Amministrazione competente. 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, anche utilizzando l'apposito modulo (vedi più in basso). L'azienda tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

MODULO RECLAMI

Io sottoscritto/a Nome:_____ Cognome:_____

Esprimo il seguente reclamo:

_____

_____

_____

_____

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo

VIA FAX al seguente numero:

VIA E-MAIL al seguente indirizzo:

PER LETTERA al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico: _____

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 informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

In fede

Luogo e Data_____ Firma_____

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. L'azienda, entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti, aggiungendo anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. L'azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare l'incontro richiesto.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà rivolgersi alla sede aziendale centrale, che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra Gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

ALTRI STRUMENTI DI TUTELA

È facoltà dell'Utente, qualora non soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005 e s.m.i.), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

Tale 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 e 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.

7 - VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Ecocar SRL Div. Ambiente, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso ed i possibili interventi di miglioramento dello stesso, effettua monitoraggi continui ed indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza e della Stazione Appaltante. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- Informazioni raccolte attraverso suggerimenti degli utenti;
- Monitoraggio dei reclami pervenuti dalle utenze;
- Monitoraggio delle segnalazioni degli utenti e della Stazione Appaltante;
- Audit interno previsto dal sistema di gestione certificato ISO 9001;
- Indagini di customer satisfaction delle utenze.

Altri feed-back:

a) del servizio atteso tramite check list compilata dal DEC (Direttore per l'esecuzione del servizio);
b) del servizio percepito tramite feed back di utenze selezionate e feed back dei luoghi.

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report, creazione di indici ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento che trovano collocazione nel Riesame da parte della Direzione nel SGQ ISO 9001.

MODULO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI FORNITI

Gli utenti avranno a disposizione il modulo riportato a seguire, predisposto allo scopo di uniformare il data entry tramite un format semplice e intuitivo, e che consenta all'azienda un processamento più agile dei dati anche per la redazione degli elaborati connessi al SGQ. Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate da Ecocar SRL Div. Ambiente, come dato significativo, per il miglioramento dei servizi svolti e la definizione di nuovi obiettivi, in sinergia con le informazioni derivanti dalle atre attività di feedback del servizio attivate.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

GENERE

(maschio) - (femmina)

ETÀ

(da 18 a 24) - (da 25 a 34) - (da 35 a 44) - (da 45 a 54) - (da 55 a 64) - (oltre 65)

TITOLO DI STUDIO

(nessuno) - (licenza elementare) - (licenza media inferiore) - (licenza media superiore) - (laurea)

DA QUANTI COMPONENTI È FORMATA LA SUA FAMIGLIA

(1, vivo da solo) - (2) - (3) - (4) - (oltre 4)

PROFESSIONE

(studente) - (casalingo/a) - (pensionato/a) - (operaio/a) - (impiegato/a) - (insegnante) - (dirigente) - (libero professionista) - (commerciante) - (imprenditore) - (altro)

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia delle strade, ecc.										
Tempestività di intervento per segnalazioni e/o 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 un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

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

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, A numero verde, etc.)										
Cortesia 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, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sportello clienti										
Numero verde										
Sito internet e social										
Posta elettronica										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

SERVIZIO OFFERTO

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione dei servizio										
Tempestività di intervento per segnalazioni										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene urbana										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene urbana:

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

ALLEGATO 1 - CERTIFICAZIONI

EURO CERT

www.eurocert.gr

CERTIFICATE

CERTIFICATO

EUROCERT certifies that the company:
EUROCERT certifica che la ditta:

ECO.CAR. S.R.L.
Sede Legale: Via Dei Sicani, 2 – 04100 Latina - ITALY
Sede Operativa: Via Pontina Vecchia, Km 32,900 – 00040 Pomezia (RM) - ITALY

Implements management system that conforms to the requirements of the standard
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

EN ISO 9001:2015

for the following scope:
per il seguente scopo di certificazione:

IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES.
COLLECTION AND TRANSPORT OF HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. (EA 29-39)

IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI E INDUSTRIALI.
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

Certificate Number / Numero Certificato: **1584ITQS**
Issue Date / Data di Emissione: **02/05/2019**
Current Certification Date / Emissione Corrente: **02/05/2019**
This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **01/05/2022**

LA PRESENTE COPIA, COMPOSTA DA NR. 1 PAGINE, E' CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO AGLI ATTI DELLA SCRIVENTE SOCIETA'

ECO.CAR. S.r.l.
L'Amministratore Unico

For the Certification Body,

GEORGE N. SIFONIOS
Director of Development

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza annuale.
Per verificare la validità del vostro certificato sul nostro sito, usare la password indicata 4355R52f
Il mancato rispetto del contratto o CL 2019.009 rende questo certificato non valido.
Per informazioni puntuali ed aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico +39 080 3208014 oppure +30 210 6252495 o indirizzo e-mail eurocert@otenet.gr

MS Certification
Cert. No.: 3

89, Chlois & Lykovrisseos str., 14452, Metamorfosi - Greece
T +30 210 62.52.495, 30 210 62.53.927, F +30 210 62.03.018, m eurocert@otenet.gr

AHB.1/E10/21-02-14

CERTIFICATE

Your Certification Partner

Certificato nr.°/Certificate n° EMS-05127496-20

Questo documento attesta che/This documents certifies that
Il Sistema di Gestione Ambientale di/ the Environmental Management System of

ECO. CAR. SRL

SEDE LEGALE: VIA DEI SICANI, 2 - 04100 LATINA (LT9 - ITALY
SEDE OPERATIVA. VIA PONTINA VECCHIA, KM 32,900 – 00040 POMEZIA (RM) - ITALY
conforme ai requisiti della normativa per i Sistemi di Gestione Ambientale
is in compliance to the Environmental Management System standards

ISO 14001:2015

Questo certificato è valido per i seguenti prodotti o servizi:
This Certificate is valid for the following product or services:
(ulteriori chiarimenti sullo scopo e l'applicabilità dei requisiti di norma si possono ottenere contattando l'Azienda certificata / Further clarification regarding scope and application of the requirements of standard/s may be obtained consulting the certified Organisation)

RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI. INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI. (EA 39)
COLLECTION AND TRANSPORT OF MUNICIPAL AND SPECIAL WASTE DANGEROUS AND NON-DANGEROUS. INTERMEDIATION WASTE DANGEROUS AND NON-DANGEROUS.

Prima Emissione First issue on 20-08-2018	Emissione corrente Current issue on 09-07-2021	Data Scadenza Expiry date 09-07-2024

Per l'organismo di certificazione
For the Certification Body
Ing. Angelo Raffaele Licchelli

LA PRESENTE COPIA, COMPOSTA DA NR. 1 PAGINE, E' CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO AGLI ATTI DELLA SCRIVENTE SOCIETA'
ECO.CAR. S.r.l.
L'Amministratore Unico

CERTIFIED ESQ ISO 14001 www.esqcert.com

This Certificate is granted by ESQ Cert Ltd.
ESQ CERT is accredited by ESYD, signatory to IAF MLA and EA MLA in the field of accreditation of bodies certifying management systems.
ESQ CERT è accreditato da ESYD, firmatario del IAF MLA ed EA MLA per l'accreditamento degli organismi di certificazione dei sistemi di gestione.
La validità del presente certificato è subordinata alla sorveglianza periodica ed al riesame completo del Sistema di gestione triennale.
The validity of this certificate is depending from the periodic surveillance audit and the complete review every three years of the Management System.

IAF ESYD
MS Certification
No. of Certificate 915-3

ESQ CERT Ltd - 115 B, Suite 3 Old Mint Street, Valletta. VLT 1515
Tel: (+356) 2015 7810 Fax:(+356) 2015 7811 – www.esqcert.com.

Per info sulla validità del certificato consultare il sito www.esqcert.com
for info about the validity of this certificate, consult the website www.esqcert.com

CERTIFICATE

Your Certification Partner

Certificato nr.°/Certificate n° OMS-04207453-20

Questo documento attesta che il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza su Lavoro /
This document certifies that the Occupational Health and Safety Management System

ECO. CAR. SRL

SEDE LEGALE: VIA DEI SICANI, 2 – 04100 LATINA (LT) – ITALY
SEDE OPERATIVA: VIA PONTINA VECCHIA, KM 32,900 – 00040 POMEZIA (RM) - ITALY

conforme ai requisiti della normativa / is in compliance to the standard

ISO 45001:2018

Questo certificato è valido per i seguenti prodotti o servizi:
This Certificate is valid for the following product or services:
(ulteriori chiarimenti sullo scopo e l'applicabilità dei requisiti di norma si possono ottenere contattando l'Azienda certificata / Further clarification regarding scope and application of the requirements of standard/s may be obtained consulting the certified Organisation)

IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI E INDUSTRIALI. RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI. INTERMEDIAZIONE DI RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI. (EA 29-39)

IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES. COLLECTION AND TRANSPORT OF HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. INTERMEDIATION OF HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS WASTE.

Prima Emissione First issue on 12-05-2019	Emissione corrente Current issue on 29-06-2020	Data Scadenza Expiry date 12-05-2022

LA PRESENTE COPIA, COMPOSTA DA NR. 1 PAGINE, E' CONFORME ALL'ORIGINALE DEPOSITATO AGLI ATTI DELLA SCRIVENTE SOCIETA'

ECO.CAR. S.r.l.
L'Amministratore Unico

Per l'organismo di certificazione
For the Certification Body
Ing. Raimondo Romeo

CERTIFIED ISO 45001

This Certificate is granted by ESQ Cert Ltd.
ESQ CERT is accredited by ESYD, signatory to IAF MLA and EA MLA in the field of accreditation of bodies certifying management systems.
ESQ CERT è accreditato da ESYD, firmatario del IAF MLA ed EA MLA per l'accreditamento degli organismi di certificazione dei sistemi di gestione.
La validità del presente certificato è subordinata alla sorveglianza periodica ed al riesame completo del Sistema di gestione triennale.
The validity of this certificate is depending from the periodic surveillance audit and the complete review every three years of the Management System.

ESYD
MS Certification
No. of Certificate 915-3

ESQ CERT Ltd - 115 B, Suite 3 Old Mint Street, Valletta, VLT 1515
Tel. (+356) 2015 7810 Fax.(+356) 2015 7811 – www.esqcert.com.

Per info sulla validità del certificato consultare il sito www.esqcert.com
for info about the validity of this certificate, consult the website www.esqcert.com

www.eurocert.gr

CERTIFICATE

CERTIFICATO

EUROCERT certifies that the company:
EUROCERT certifica che la ditta:

ECO.CAR. S.R.L.

Via Dei Sicani, 2 – 04100 Latina (LT) – Italy
Implements management system that conforms to the requirements of the standard
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

SA 8000:2014

for the following scope:
per il seguente scopo di certificazione:

IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES. REPAIR, EQUIPMENT AND BODYWORK FOR INDUSTRIAL VEHICLES. COLLECTION AND TRANSPORT OF DANGEROUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. (EA 31- 39)

IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI ED INDUSTRIALI. RIPARAZIONE, ALLESTIMENTO E CARROZZERIA PER VEICOLI INDUSTRIALI. RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.

Certified Works Sites:
1) Via Pontina Vecchia, Km 32,900 – 00071 Pomezia (RM) – Italy

Certificate Number / Numero Certificato: **288ITSA**
Issue Date / Data di Emissione: **10/04/2020**
Current Certification Date / Emissione Corrente: **10/04/2020**
This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **09/04/2023**

For the Certification Body,

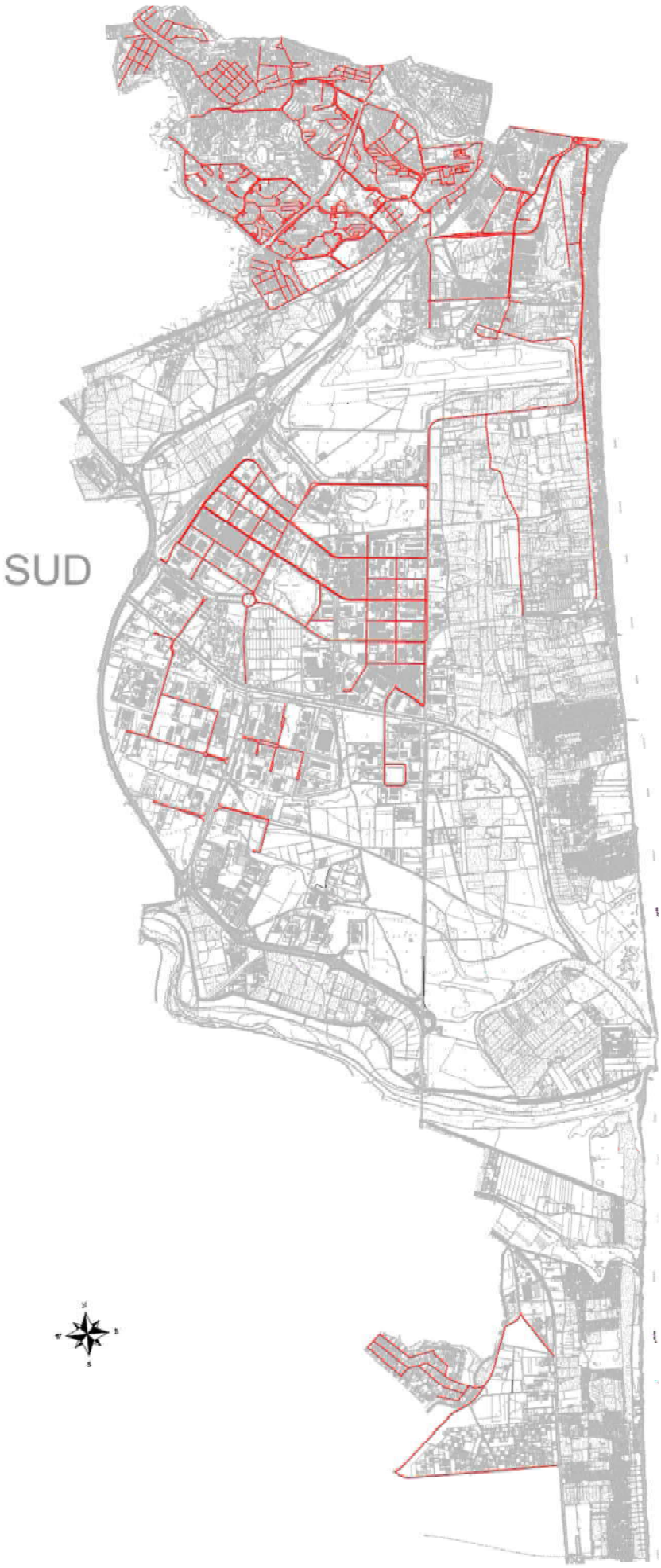
GEORGE N. SIFONIOS
Director of Development

Audit carried out with EUROCERT's sub-contractor: CERTITALY S.R.L.
The validity of this certificate is subject to semi-annual surveillances.
Please check the validity of the certificate from our website using the password below **3kaw244Q**
Lack of fulfillment of the conditions set out in the contract SA-066-2019 may render this certificate invalid.
Social Accountability International and other stakeholders in the SA8000 process only recognize SA8000 certificates issued by qualified CBs granted accreditation by SAAS and do not recognize the validity of SA8000 certificates issued by unaccredited organizations or organizations accredited by any entity other than SAAS. www.saasaccreditation.org/certification

ΔΠ13.1/Ε10/21-02-14

89, Chlois & Lykovriseos str., 14452, Metamorfosi - Greece
T +30 210 62.52.495, 30 210 62.53.927, F +30 210 62.03.018, m info@eurocert.gr

ALLEGATO 2 - TERRITORIO DI COMPETENZA



CARTA DEI SERVIZI
DI IGIENE URBANA

Comune di Catania

Piazza del Duomo, 3

95100 Catania CT

095 742 1111

comune.catania@pec.it

Ecocar SRL Div. Ambiente

Via dei Sicani, 2

04100 (Latina)

0697246039/40/41

ECOCAR SRL
Div. Ambiente