



meridionale servizi ambientali srl

## La Carta dei Servizi

### Contenuti della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei servizi (CdS) rappresenta la promessa che l'Azienda fa ai destinatari del proprio servizio: ***“attraverso questo patto, l'Azienda si impegna formalmente a fornire determinati livelli di servizio (standard di servizio), attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato e indica chiaramente a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere per tutelare i propri diritti”***.

Sono, quindi, tre gli elementi che devono essere presenti nella CdS affinché il documento possa considerarsi valido e differente rispetto agli altri strumenti di comunicazione aziendale:

- ✓ Il chiaro ed esplicito impegno dell'Azienda rispetto ai contenuti dei servizi che si intendono offrire;
- ✓ La quantificazione di tali impegni, al fine di consentire una valutazione oggettiva degli stessi da parte dei soggetti che li ricevono;





meridionale servizi ambientali srl

- ✓ La predisposizione di adeguati strumenti di tutela, in termini di *voice giving* (possibilità di esprimere il proprio giudizio/parere), rimborso e/o ristoro in caso di prestazione diversa da quanto promesso.

Partendo da questi elementi definatori si possono individuare e successivamente descrivere le quattro sezioni in cui il documento è articolato:

1. Presentazione della Carta dei servizi, dell'Azienda e dei principi di erogazione dei servizi;
2. Definizione degli impegni assunti ossia degli standard di qualità garantiti;
3. Meccanismi di ascolto e tutela adottati.

### **1.1 Presentazione della CdS**

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'Articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate";
- del "Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani" sottoscritto con il Comune di Lanuvio.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80; 3;





meridionale servizi ambientali srl

- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Quadro regolatorio di ARERA relativamente alla qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, Delibera n. 15 (gennaio 2022);
- Quadro strategico 2022-2025, Delibera n. 2, gennaio 2022;
- Allegato A alla Delibera n. 15 del gennaio 2022 "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" –TQRIF.

La CdS è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi pubblici possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e, nel contempo, per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale.

Introdotta per la prima volta con il DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nel settore dei servizi sociali e socioassistenziali, la CdS è un documento, reso pubblico agli utenti, nel quale l'Azienda, per conto dell'Ente, dichiara i livelli di servizio che si intendono garantire.

Con la Legge 273/1995 si prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte dei servizi. Gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28), la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), la Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (*egovernment*, trasparenza e amministrazione digitale) e la Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria Carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La CdS è, quindi, lo strumento attraverso il quale chi eroga un servizio pubblico individua gli standard del proprio servizio, dichiara gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti al cittadino-utente. In questo modo, l'Ente si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati, attraverso indagini sulla soddisfazione del cliente e una corretta gestione dei reclami, al fine di migliorarne la qualità.





meridionale servizi ambientali srl

La CdS ha lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati e porrà l'utente in grado di identificare il responsabile di un Servizio e quali sono i recapiti per entrarne in contatto.

#### **Abstract**

La CdS rappresenta un'opportunità formidabile per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di Qualità all'interno della Pubblica Amministrazione. È, infatti, già in se stessa un percorso di Qualità.

Realizzando la Carta dei Servizi, l'organizzazione si sintonizza sulle aspettative del cittadino in termini di:

- Qualità del servizio erogato;
- Stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna a non scendere;
- Si dota di una serie di indicatori per poter comunicare, quantificare e misurare la Qualità del servizio erogato;
- Si impegna al miglioramento continuo degli standard.

La CdS è anche un esercizio di trasparenza: attraverso la Carta, infatti, l'organizzazione comunica apertamente ai cittadini i propri obiettivi in termini di Qualità del Servizio, dice quali tra questi sono stati raggiunti e in che misura, spiega quali verifiche sono state condotte e qual è il proprio impegno per migliorare in futuro le proprie performance.

Se correttamente elaborata, la CdS assume tutte le funzioni sopra citate: è guida ai servizi, ma soprattutto un documento di impegno dell'Azienda nei confronti dei clienti cittadini.

Il ruolo fondamentale della CdS, infatti, è quello di essere una sorta di "patto contratto" che l'Azienda, per conto dell'Ente pubblico, stipula con i suoi clienti/cittadini dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti del cliente/cittadino, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami e di eventuali rimborsi agli utenti. In questi termini, la CdS rappresenta uno strumento fondamentale e strategico per qualsiasi percorso per la Qualità.

La CdS può considerarsi come un processo circolare: parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti e la soddisfazione delle sue aspettative.

La CdS è, da un lato, uno strumento di garanzia per i cittadini e, dall'altro, uno strumento per migliorare continuamente il servizio offerto, diventando uno strumento di autovalutazione e di misurazione dei risultati raggiunti.

La CdS è, dunque, guidata dalla corretta definizione di qualità, intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cliente/cittadino, ponendosi due obiettivi:

1. Dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantito;



2. Promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

In sintesi, la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti; un impegno nei confronti dei cittadini/utenti; uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti; un punto di partenza per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Alla CdS l'Azienda affianca il proprio impegno nella gestione della Responsabilità Sociale, proponendo, altresì, il proprio "Codice Etico", come ulteriore garanzia della ferrea volontà aziendale di percorrere la strada del pieno rispetto delle Persone, dell'Ambiente e del "Bene Comune".

### ***1.2 Presentazione dell'Azienda e dei principi di erogazione dei servizi***

La MSA SRL viene costituita nel luglio del 2008 con la forma giuridica di Società a Responsabilità limitata, le sue esperienze professionali sono frutto della sinergia tra l'esperienza ultradecennale maturata "sul campo" dai titolari e da tecnici e collaboratori che concorrono univocamente all'affermazione di un brand aziendale, ormai riconosciuto ed apprezzato a livello nazionale. Obiettivo prefisso è svolgere l'attività di gestione di servizi attraverso l'assunzione di appalti di pulizia di immobili di qualsiasi natura e destinazione, nonché lavori di Global Service, appalti da Enti pubblici e privati di servizi di raccolta differenziata con modalità "porta a porta", disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, manutenzione verde, portierato, guardiania, gestione parcheggi, gestione rifiuti e consulenza in materia ambientale. La MSA SRL è in grado di offrire tutto ciò garantendo sempre professionalità, competenza ed efficacia grazie all'esperienza acquisita nei vari settori, alla qualificata preparazione tecnica di cui dispone tutto il personale ed al continuo processo di aggiornamento tecnico e normativo di cui ogni componente dell'azienda è ininterrottamente protagonista.

La MSA SRL, dunque, nasce dalla volontà dei soci di diventare una Società Leader nel settore dei servizi di Igiene Urbana. Partendo dalla decennale esperienza dei soci, la nuova linfa apportata dall'attuale dirigenza ha portato a una più alta definizione delle strategie aziendali, perseguendo l'obiettivo di miglioramento continuo sotto diversi aspetti:

- ✓ Di erogazione dei servizi svolti (Qualità) – ISO 9001;
- ✓ Di tutela dell'Ambiente (Ambiente) – ISO 14001;
- ✓ Di salvaguardia della salute e sicurezza delle proprie maestranze (Salute e Sicurezza) – ISO 45001;





meridionale servizi ambientali srl

- ✓ Di attenzioni alle condizioni socioeconomiche dei lavoratori e della catena di fornitura (Etica) – SA 8000;

MSA è iscritta negli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa, istituiti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (White List) e le sono state attribuite due stelle da AGCM nell'ambito del Rating di Legalità.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'Azienda ha implementato un sistema che garantisce la gestione delle attività operative e dell'erogazione dei servizi secondo procedure consolidate e con modalità di controllo che permettono di ottenere un processo ben presidiato e ottimizzato.

Per quanto riguarda l'articolazione delle Unità organizzative, che avranno un'interazione diretta con l'utente, l'Azienda, attraverso attività di addestramento specifiche, fornisce alle proprie maestranze gli strumenti per rispondere, in modo tempestivo, alle aspettative degli utenti, in termini di qualità, di tempistiche di risposta e di miglioramento del servizio stesso.

## **SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI**

La raccolta dei rifiuti urbani è effettuata con modalità porta a porta e con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubblica - aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

## Raccolta centro urbano

CALENDARIO SETTIMANALE RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA					
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ*	VENERDÌ	SABATO
MATERIALI NON RICICLABILI	ORGANICO Contenitori in VETRO	CARTA CARTONE	ORGANICO * Da ottobre ad aprile la raccolta del giovedì è sospesa.	PLASTICA METALLO	ORGANICO
<b>ICARTI ALIMENTARI e ORGANICI</b>	<b>SOLO SCARTI ALIMENTARI E ORGANICI e STOVIGLIE COMPOSTABILI NO: TUTTO QUELLO CHE NON È DI ORIGINE VEGETALE O ANIMALE. UTILIZZARE LE BUSTE BIODEGRADABILI IN DOTAZIONE.</b>				
<b>PLASTICA E METALLO</b>	<b>IMBALLAGGI IN PLASTICA e IN POLISTIROLO. IMBALLAGGI IN METALLO NO: OGGETTI IN PLASTICA e GOMMA, POSATE DI PLASTICA, PENNE, SPAZZOLINI. UTILIZZARE I SACCHI IN DOTAZIONE.</b>				
<b>Contenitori in VETRO</b>	<b>CONTENITORI IN VETRO. SOLO BOTTIGLIE e VASETTI. NO: BICCHERI, VETROCERAMICHE e PROFILI, CERMICHE e PORCELLANE, CRISTALLO, LAVAVASINI. CONFERIRE SENZA BUSTA.</b>				
<b>CARTA CARTONE</b>	<b>IMBALLAGGI IN CARTA, CARTA STAMPATA, CONTENITORI IN TETRAPAK NO: CARTA O CARTONE SPORCHI DI CIBO, CARTA OLEATA o PLASTIFICATA, CARTONI PIEGATI A PARTE. CONFERIRE SENZA BUSTA.</b>				
<b>MATERIALI NON RICICLABILI</b>	<b>SOLO MATERIALI NON RICICLABILI. NO: MATERIALI RICICLABILI (SCARTI ALIMENTARI, VETRO, PLASTICA, METALLO, CARTA), SOSTANZE LIQUIDE, MATERIALI IMPROPRI o PERICOLOSI, RIFIUTI INCOMBUSTIBILI, ANCHE SE SMONTATI. UTILIZZARE SOLO SACCHI (SEMI TRASPARENTI).</b>				



## Raccolta zona case sparse 1

### CALENDARIO 2023 - RACCOLTA DIFFERENZIATA - CASE SPARSE ZONA 1

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
GIO 5	GIO 2	GIO 2	MER 5	MER 3	GIO 1	GIO 6	GIO 3	VEN 1	MER 4	MER 1	SAB 2
VEN 6	VEN 3	VEN 3	GIO 6	GIO 4	GIO 8	VEN 7	VEN 4	MER 6	GIO 5	GIO 2	GIO 7
MER 11	MER 8	MER 8	GIO 13	GIO 11	VEN 9	MER 12	MER 9	GIO 7	SAB 7	SAB 4	VEN 8
GIO 12	GIO 9	GIO 9	VEN 14	VEN 12	MER 14	GIO 13	GIO 10	SAB 9	GIO 12	GIO 9	MER 13
GIO 19	GIO 16	GIO 16	MER 19	MER 17	GIO 15	SAB 15	SAB 12	GIO 14	VEN 13	VEN 10	GIO 14
VEN 20	VEN 17	VEN 17	GIO 20	GIO 18	SAB 17	GIO 20	GIO 17	VEN 15	MER 18	MER 15	GIO 21
MER 25	MER 22	MER 22	SAB 22	SAB 20	GIO 22	VEN 21	VEN 18	MER 20	GIO 19	GIO 16	VEN 22
GIO 26	GIO 23	GIO 23	GIO 27	GIO 25	VEN 23	MER 26	MER 23	GIO 21	GIO 26	GIO 23	MER 27
SAB 28	SAB 25	SAB 25	VEN 28	VEN 26	MER 28	GIO 27	GIO 24	GIO 28	VEN 27	VEN 24	GIO 28
	VEN 31			MER 31	GIO 29		GIO 31	VEN 29		MER 29	SAB 30
										GIO 30	

Esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta, dalle 21:00 alle 24:00. Ritirare dopo lo svuotamento.  
È vietato conferire qualsiasi rifiuto in sacchi di colore nero e al di fuori dei contenitori in dotazione.

#### CARTA, CARTONE CARTONCINO

**MER**

Raccolta ogni 2 settimane  
Giorno: **MERCOLEDÌ**

No carta sporca. Schiacciare scatole e cartoni. Sciocquare e schiacciare i cartoni per bevande. Non utilizzare buste di plastica.

#### MATERIALI NON RICICLABILI

**GIO**

Raccolta: settimanale  
Giorno: **GIOVEDÌ**

Non inserire rifiuti liquidi e materiali riciclabili. Raccogliere i rifiuti in un sacchetto ben chiuso.

#### IMBALLAGGI in PLASTICA METALLO

**VEN**

Raccolta: ogni 2 settimane  
Giorno: **VENERDÌ**

Vuotare i contenitori. Schiacciare le bottiglie di plastica. Utilizzare sempre i sacchi gialli.

#### CONTENITORI IN VETRO

**SAB**

Raccolta: ogni 4 settimane  
Giorno: **SABATO**

Vuotare e sciacquare i contenitori. Non introdurre ceramica, porcellana e specchi. Non utilizzare buste di plastica!



## Raccolta case sparse 2

### CALENDARIO 2023 - RACCOLTA DIFFERENZIATA - CASE SPARSE ZONA 2

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
LUN 2	MER 1	MER 1	LUN 3	LUN 1	VEN 2	LUN 3	MER 2	SAB 2	LUN 2	VEN 3	VEN 1
MER 4	LUN 6	LUN 6	VEN 7	VEN 5	LUN 5	MER 5	SAB 5	LUN 4	VEN 6	LUN 6	LUN 4
LUN 9	VEN 10	VEN 10	LUN 10	LUN 8	MER 7	SAB 8	LUN 7	VEN 8	LUN 9	MER 8	MER 6
VEN 13	LUN 13	LUN 13	MER 12	MER 10	SAB 10	LUN 10	VEN 11	LUN 11	MER 11	LUN 13	LUN 11
LUN 16	MER 15	MER 15	SAB 15	SAB 13	LUN 12	VEN 14	LUN 14	MER 13	LUN 16	VEN 17	VEN 15
MER 18	SAB 18	SAB 18	LUN 17	LUN 15	VEN 16	LUN 17	MER 16	LUN 18	VEN 20	LUN 20	LUN 18
SAB 21	LUN 20	LUN 20	VEN 21	VEN 19	LUN 19	MER 19	LUN 21	VEN 22	LUN 23	MER 22	MER 20
LUN 23	VEN 24	VEN 24	LUN 24	LUN 22	MER 21	LUN 24	VEN 25	LUN 25	MER 25	SAB 25	SAB 23
VEN 27	LUN 27	LUN 27	MER 26	MER 24	LUN 26	VEN 28	LUN 28	MER 27	SAB 28	LUN 27	LUN 25
LUN 30		MER 29		LUN 29	VEN 30	LUN 31	MER 30	SAB 30	LUN 30		VEN 29

Esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta, dalle 21:00 alle 24:00. Ritirare dopo lo svuotamento.  
È vietato conferire qualsiasi rifiuto in sacchi di colore nero o al di fuori dei contenitori in dotazione.

#### MATERIALI NON RICICLABILI

LUN

Raccolta: settimanale  
Giorno: **LUNEDÌ**

Non inserire rifiuti liquidi e materiali riciclabili. Raccogliere i rifiuti in un sacchetto ben chiuso.

#### CARTA, CARTONE CARTONCINO

MER

Raccolta ogni 2 settimane  
Giorno: **MERCOLEDÌ**

No carta sporca. Schiacciare scatole e cartoni. Sclacquare e schiacciare i cartoni per bevande. Non utilizzare buste di plastica.

#### IMBALLAGGI in PLASTICA METALLO

VEN

Raccolta: ogni 2 settimane  
Giorno: **VENERDÌ**

Vuotare i contenitori. Schiacciare le bottiglie di plastica. Utilizzare sempre i sacchi gialli.

#### CONTENITORI IN VETRO

SAB

Raccolta: ogni 4 settimane  
Giorno: **SABATO**

Vuotare e sciacquare i contenitori. Non introdurre ceramica, porcellana e specchi. Non utilizzare buste di plastica.



## Raccolta case sparse 3

### CALENDARIO 2023 - RACCOLTA DIFFERENZIATA - CASE SPARSE ZONA 3

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
LUN 2	MER 1	MER 1	LUN 3	LUN 1	VEN 2	SAB 1	MER 2	LUN 4	LUN 2	VEN 3	VEN 1
MER 4	LUN 6	LUN 6	VEN 7	VEN 5	SAB 3	LUN 3	LUN 7	VEN 8	VEN 6	LUN 6	LUN 4
LUN 9	VEN 10	VEN 10	SAB 8	SAB 6	LUN 5	MER 5	VEN 11	LUN 11	LUN 9	MER 8	MER 6
VEN 13	SAB 11	SAB 11	LUN 10	LUN 8	MER 7	LUN 10	LUN 14	MER 13	MER 11	LUN 13	LUN 11
SAB 14	LUN 13	LUN 13	MER 12	MER 10	LUN 12	VEN 14	MER 16	LUN 18	LUN 16	VEN 17	VEN 15
LUN 16	MER 15	MER 15	LUN 17	LUN 15	VEN 16	LUN 17	LUN 21	VEN 22	VEN 20	SAB 18	SAB 16
MER 18	LUN 20	LUN 20	VEN 21	VEN 19	LUN 19	MER 19	VEN 25	SAB 23	SAB 21	LUN 20	LUN 18
LUN 23	VEN 24	VEN 24	LUN 24	LUN 22	MER 21	LUN 24	SAB 26	LUN 25	LUN 23	MER 22	MER 20
VEN 27	LUN 27	LUN 27	MER 26	MER 24	LUN 26	VEN 28	LUN 28	MER 27	MER 25	LUN 27	LUN 25
LUN 30		MER 29		LUN 29	VEN 30	SAB 29	MER 30		LUN 30		VEN 29
						LUN 31					

Esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta, dalle 21:00 alle 24:00. Ritirare dopo lo svuotamento.  
È vietato conferire qualsiasi rifiuto in sacchi di colore nero o al di fuori dei contenitori in dotazione.

#### MATERIALI NON RICICLABILI

Non inserire rifiuti liquidi e materiali riciclabili. Raccogliere i rifiuti in un sacchetto ben chiuso.

#### CARTA, CARTONE CARTONCINO

No carta sporca. Schiacciare scatole e cartoni. Schiacciare e schiacciare i cartoni per bevande. Non utilizzare buste di plastica.

**LUN**

Raccolta: settimanale  
Giorno: **LUNEDÌ**

**MER**

Raccolta ogni 2 settimane  
Giorno: **MERCOLEDÌ**

#### IMBALLAGGI IN PLASTICA METALLO

Vuotare i contenitori. Schiacciare le bottiglie di plastica. Utilizzare sempre i sacchi gialli.

#### CONTENITORI IN VETRO

Vuotare e sciacquare i contenitori. Non introdurre ceramica, porcellana e specchi. Non utilizzare buste di plastica!

**VEN**

Raccolta: ogni 2 settimane  
Giorno: **VENERDÌ**

**SAB**

Raccolta: ogni 4 settimane  
Giorno: **SABATO**

## Raccolta pannolini/pannoloni

Utenze domestiche: 3 volte/settimana, lunedì giovedì e sabato.

## Centro di raccolta comunale

Presso il Centro di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. Il centro comunale di Raccolta è aperto 7 giorni su 7, di seguito si specificano gli orari di apertura:

### Periodo Invernale:





**meridionale servizi ambientali srl**

- Dal lunedì al venerdì:  
o dalle 11:00 alle ore 16:30
- Sabato:  
o dalle 10:00 alle 16:30
- Domenica:  
o dalle 8:30 alle 12:30

Periodo Estivo:

- Dal lunedì al venerdì:  
o dalle 11:00 alle ore 17:00
- Sabato:  
o dalle 10:00 alle 17:00
- Domenica:  
o dalle 8:30 alle 12:30

A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili:

- Ingombranti;
- Legno;
- Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- Vetro;
- Plastica;
- Ferro e alluminio;
- Carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- Inerti;
- Olii, grassi vegetali;
- Pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- Farmaci scaduti.

Gli Utenti possono accedere ai Centri di Raccolta, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, secondo le modalità indicate sulle tabelle informative poste all'ingresso del Centro Comunale di Raccolta.

### **Spazzamento stradale**

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia attraverso ausili meccanici. Il Gestore





meridionale servizi ambientali srl

attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

### **Altri servizi**

Di seguito ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- **Sanificazione del territorio comunale;**
- **Derattizzazione;**
- **Pulizia dei mercati settimanali;**
- **Raccolta carcasse;**
- **Disostruzione delle caditoie e dei pozzetti;**
- **Ritiro ingombranti a domicilio.**

Il ritiro di ingombranti a domicilio è un servizio gratuito; la richiesta deve essere inoltrata tramite la chiamata al numero verde, attivo dal lunedì al sabato – 800 996998 (per telefonate da numero fisso) – 0805569000 (per telefonate da telefono cellulare). La raccolta sarà effettuata con frequenza 1/7.

- **Rimozione dei rifiuti abbandonati;**
- **Raccolta sfalci di potatura.**

La raccolta di sfalci e potature è gratuita; la richiesta deve essere inoltrata tramite la chiamata al numero verde, attivo dal lunedì al sabato – 800 996998 (per telefonate da numero fisso) – 0805569000 (per telefonate da telefono cellulare). La raccolta sarà effettuata con frequenza 1/7.

- **Isole ecologiche mobili.**

Per raccolta di oli vegetali, lampade e neon, pentolame, piccoli elettrodomestici, vernici e solventi, toner: dalle 8:30 alle 12:00: BELLAVISTA > il terzo GIOVEDÌ di ogni mese; - CAMPOLEONE > VENERDÌ - Piazza Enrico Berlinguer > SABATO.

- **raccolta stradale contenitori t/f;**
- **raccolta stradale pile esauste;**

- **raccolta stradale farmaci scaduti.**

## **RAPPORTI CON L'UTENZA**

La distribuzione delle buste è effettuata presso l'Ecosportello sito in via Astura 166/A, presso il CCR, dal lunedì al giovedì dalle 11:00 alle ore 12:30. L'Ecosportello, presidiato da un operatore, oltre alla consegna dei contenitori a cui attribuisce la codifica univoca abbinandolo all'utente, costituisce il front-office aziendale nei rapporti con gli utenti.

Al fine di migliorare l'interazione Azienda/utente, la comunicazione è stata integrata con l'app Junker, sviluppata per tablet e smartphone e declinata sulle piattaforme iOS e Android, che è il punto di contatto con il Cittadino che fruisce in tal modo di un servizio dedicato, interattivo e sempre accessibile. Inoltre sono a disposizione degli utenti un portale cittadino per la differenziata connesso alla app, all'indirizzo <https://differenziata.junkerapp.it/lanuvio> e la pagina facebook "Lanuvio Chiama a Raccolta" (<https://it-it.facebook.com/Lanuviochiamaaraccolta/>).

### ***1.3 Principi di erogazione dei servizi***

Il servizio di igiene urbana prevede la raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani (RSU) differenziati (RD), lo spazzamento, meccanizzato e manuale con i seguenti orari:

Servizio di raccolta	06:00 – 12:00
Spazzamento manuale e meccanizzato	06:00 – 12:00

### ***2. Definizione degli impegni assunti ossia degli standard di qualità garantiti***

La definizione degli standard qualitativi da offrire, nell'espletamento del proprio servizio, si basa sulla corretta organizzazione dei servizi minimi previsti nel CSA.

La Direzione aziendale si impegna al pieno rispetto di tali standard qualitativi per i servizi offerti, promuovendo, altresì, una Politica di miglioramento continuo, sia nell'esecuzione dei servizi, sia nei rapporti con gli utenti/cittadini, al fine di raggiungere e superare gli obiettivi prefissati, sia in termini di percentuali di RD, sia in termini di pulizia della città e percezione sempre maggiore di senso di "benessere".



### **3. Meccanismi di ascolto e tutela adottati**

I punti di contatto individuati dall'Azienda, con l'indicazione degli orari e delle modalità saranno comunicati agli utenti attraverso canali di comunicazione convenzionali. La CdS, inoltre, riporta, nella seguente tabella, tutti i recapiti per potere interloquire con l'Azienda:

Canale	Descrizione	Orario
Indirizzo	Via Luigi Einaudi 15-BARI-	---
Telefono	080 5027355	09:00 – 14:00 / 15:00 – 18:00
Numero verde	da numero fisso: 800 996 998 da cellulare: 080 556 9000	dal lunedì al sabato ore 08:30 - 12:30
Mail	<a href="mailto:info@msasrl.it">info@msasrl.it</a>	---
Sito web	<a href="https://differenziata.junkerapp.it/lanuvio">https://differenziata.junkerapp.it/lanuvio</a>	---

Ogni utente/cittadino ha la possibilità, utilizzando i canali sopra riportati, di interloquire con l'Azienda, portando le proprie idee e le proprie rimostranze, laddove dovessero esserci.

L'Azienda analizzerà i messaggi ricevuti e si dedicherà, in apposite riunioni di staff, alla risposta e risoluzione delle problematiche emerse, garantendo un meccanismo di ascolto che tuteli le aspettative degli utenti, sotto tutti gli aspetti contrattuali che l'Azienda ha sottoscritto.

All'uopo si parlerà di "Qualità dei servizi resi", come modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, le modalità di adozione della CdS, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di risposta per mancato rispetto degli standard di qualità stessi.

### **4. Normativa vigente per i principi della CdS**

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", sono stati sanciti i Principi a cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.





meridionale servizi ambientali srl

I principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del PCM sono l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione e l'efficienza e l'efficacia.

Si riportano qui di seguito gli articoli della Direttiva che esplicitano il contenuto dei succitati Principi.

#### Art. 1 - Eguaglianza.

1. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

#### Art. 2 - Imparzialità.

1. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

#### Art. 3 - Continuità.

1. L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### Art. 4 - Diritto di scelta.

1. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

#### Art. 5 - Partecipazione.

1. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.





meridionale servizi ambientali srl

2. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, 241.

3. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

4. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. (Effettuando verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati).

Art. 6 - Efficienza ed efficacia.

1. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **Conclusioni**

La Carta dei Servizi crea un incontro con il cittadino: gli dà modo di entrare in contatto con l'ente e con l'Azienda che eroga il servizio, di ottenere informazioni, di elaborare un giudizio e una propria posizione, di modificare il suo comportamento nei confronti dell'organizzazione, di partecipare ad un lavoro comune per migliorare la qualità dei servizi stessi.

È, tuttavia, evidente che nessuno strumento, compresa la Carta dei Servizi, può sostituire chi lo usa e le sue intenzioni. Oltre agli strumenti disponibili per controllarla e gestirla, la Qualità è affidata alla responsabilità dei soggetti. Troppo spesso, infatti, nel fare la Carta dei Servizi, si confonde la regolarità delle prestazioni – magari prendendo a riferimento gli standard di servizio da lungo tempo in essere, i tempi dei procedimenti già previsti dalla legge, l'applicazione diligente di norme e regolamenti - con la Qualità delle prestazioni.

Certo, impegnarsi alla regolarità delle prestazioni implica quanto meno l'adozione di un sistema di indicatori e relative verifiche interne, ma non è ancora un'ottica di Qualità. Nell'accostarsi alla Carta dei Servizi, l'organizzazione viene sollecitata ad assumere responsabilità verso l'altro, l'utente/cittadino. Se coglie pienamente questa sollecitazione, la Carta diventerà fonte di innovazione gestionale, spinta dinamica al miglioramento continuo, fertile strumento di crescita dell'organizzazione, della sua cultura e delle persone che ne fanno parte.

Bari, 21/12/2022

l'Amministratore Unico  
Francesco Augelli