

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



I principi fondamentali:

EGUALIANZA E IMPARZIALITA'	CONTINUITA'	PARTECIPAZIONE	EFFICACIA ED EFFICIENZA
<i>Garantire la priorità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazione alcuna.</i>	<i>Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni e riducendo i disservizi.</i>	<i>Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi ambientali.</i>	<i>Garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi produttivi e delle tecnologie impiegate.</i>



Numero Verde
800.844.344

INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?	3
1.2 L'AZIENDA	4
1.3 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE	4
1.4 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO.....	5
1.5 CERTIFICAZIONE DI QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA	6
1. I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'	6
2.2 CONTINUITA' E REGOLARITA'	7
2.3 TUTELA DELL'AMBIENTE	7
2.4 TUTELA DELLA LEGALITA'	7
2.5 PARTECIPAZIONE.....	8
2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
2.7 CHIAREZZA E TRASPARENZA	8
2.8 PRIVACY.....	8
2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	8
3.1 LA GAMMA DEI SERVIZI	8
3.1.1. RIFIUTO ORGANICO - RACCOLTA PORTA A PORTA	9
3.1.2. RESIDUO SECCO NON RICICLABILE - RACCOLTA PORTA A PORTA.....	10
3.1.3 RESIDUO SECCO RICICLABILE – (carta e cartone) RACCOLTA PORTA A PORTA.....	10
3.1.4 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RIFIUTO SECCO RICICLABILE (imballaggi in plastica e lattine)	11
3.1.5 RACCOLTA STRADALE DEL VETRO.....	13
3.1.6 RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.).....	13
3.1.7 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO VERDE	14
3.1.8 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI	14
3.1.9 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO PRESSO SERVIZI PUBBLICI E GRANDI UTENZE.....	15
3.1.10 SPAZZAMENTO STRADE.....	15
3.1.11 SVUOTAMENTO CESTINI PORTA RIFIUTI	15
3.1.12 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	16
3. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE.....	17
4.1 CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE	17
4.1.1 SERVIZIO CLIENTI.....	17
4.1.2 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	17
4.1.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	18
4. LA TUTELA	18
5.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI	18
5.2 CONCILIAZIONE	18
5.3 TUTELA DEI CONSUMATORI	18
5.2 LA VALIDITA' DELLA CARTA	19
5. GLOSSARIO.....	19

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

1. PREMESSA

1.1 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio erogato sono gli obiettivi prioritari che si pone Isontina Ambiente nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

L'igiene ambientale è un settore che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto ci sono numerosi fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda che condizionano pesantemente il risultato finale dei processi. La complessiva pulizia della città, e più in generale del territorio, dipendono, infatti, fortemente dalla fruizione della città stessa da parte di chi la abita, dal senso civico sia dei cittadini sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascun fruitore della città deve sentire proprio, imparando a pensare al "rifiuto" non come a uno scarto inutile, ma come a una vera risorsa, come a qualcosa con specifiche potenzialità di recupero e riutilizzo; e in questo senso Isontina Ambiente punta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e garantire un alto livello di fruibilità del territorio.

In questo contesto si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore di servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi accrescendone la capacità di valutazione della qualità del servizio ricevuto. Questa Carta è stata concepita al fine di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, e generare al tempo stesso uno stimolo per un confronto continuativo tra l'Utenza e Isontina Ambiente.

La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- Uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- Uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- Uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati (customer satisfaction).

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti e nello specifico contiene:

1. i principi fondamentali ai quali Isontina Ambiente si ispira nell'erogare i propri servizi (sulla base della Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. la descrizione analitica dei servizi erogati da Isontina Ambiente e le modalità generali con le quali intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

1.2 L'AZIENDA

Isontina Ambiente inizia la sua attività il primo gennaio 2011 a valle della procedura competitiva che IRIS – Isontina Reti Integrate e Servizi ha condotto per la cessione dei rami energetici con la conseguente riorganizzazione delle attività relative alla gestione dei servizi pubblici locali in materia ambientale mediante la costituzione di Isontina Ambiente.

Isontina Ambiente svolge il servizio pubblico di gestione ambientale principalmente attraverso le seguenti attività:

- Raccolta e trasporto dei RSU (delle frazioni riciclabili e del rifiuto secco residuo);
- Trattamento dei rifiuti organici (FORSU e verde) attraverso la gestione del proprio impianto di compostaggio di Moraro;
- Trattamento della frazione secca riciclabile (carta/cartone e plastica/lattine) presso il proprio impianto di Moraro;
- Avvio a smaltimento della frazione secca residua del rifiuto presso siti opportunamente autorizzati;
- Gestione dei Centri di Raccolta comunali e/o sovra comunali e delle isole ecologiche CONAI;
- Attività accessorie di cleaning urbano (spazzamento, svuotamento dei cestini stradali, pronto intervento).

L'attenzione principale di Isontina Ambiente nell'espletamento dei servizi è quella rivolta agli stakeholders, in particolare i cittadini, dalla cui soddisfazione dipende, a cascata, quella più generale dei Comuni e degli Enti di controllo.

Essendo, la gestione dei rifiuti, un servizio pubblico essenziale, per Isontina Ambiente la creazione di valore ed il perseguimento del profitto passano in secondo piano rispetto alla qualità e alle modalità con le quali lo stesso viene svolto e che devono assolutamente conformarsi a quanto prescritto dalla normativa e dalla pianificazione regionale oltre che a quanto richiesto dai Comuni soci fruitori del servizio.

1.3 I PRINCIPI DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Isontina Ambiente effettua i singoli servizi di igiene ambientale nel totale rispetto di quanto previsto dal Programma Provinciale di Attuazione del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, nell'ambito del quale è stato individuato, tra l'altro, quale sistema di riferimento per la raccolta dei rifiuti, il sistema domiciliare altrimenti detto "porta a porta". Sulla scorta delle linee guida di cui al suddetto Programma Provinciale, Isontina Ambiente, seguendo gli indirizzi dell'Amministrazione Provinciale e dei Sindaci della Provincia di Gorizia, ha implementato nel corso degli anni un nuovo sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Il progetto ha perseguito gli obiettivi strategici fissati dai Soci, ovvero:

- la prevenzione e la riduzione del trend di crescita della produzione dei rifiuti;
- la raccolta differenziata quale elemento fondamentale e qualificante del progetto privilegiando il sistema "porta a porta";

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

- la riduzione della quantità dei rifiuti da avviare a smaltimento individuando la termovalorizzazione quale sistema residuale di trattamento delle frazioni di rifiuti non recuperabili attraverso la raccolta differenziata e il compostaggio;
- il compostaggio quale trattamento strategico dei rifiuti per il territorio in cui Isontina Ambiente svolge i propri servizi.

1.4 IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Isontina Ambiente gestisce la convenzione del servizio di igiene ambientale ossia raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, di cleaning urbano e di gestione degli impianti di smaltimento e trattamento, direttamente o tramite società controllata, svolti in tutti i venticinque comuni della provincia di Gorizia, ovvero:

- Capriva del Friuli
- Cormòns
- Doberdò del Lago
- Dolegna del Collio
- Farra d'Isonzo
- Fogliano Redipuglia
- Gorizia
- Gradisca d'Isonzo
- Grado
- Mariano del Friuli
- Medea
- Monfalcone
- Moraro
- Mossa
- Romans d'Isonzo
- Ronchi dei Legionari
- San Floriano del Collio
- San Lorenzo Isontino
- San Pier d'Isonzo
- Sagrado
- San Canzian d'Isonzo
- Savogna d'Isonzo
- Staranzano
- Turriaco
- Villesse

ed in alcuni comuni della provincia di Trieste (Duino Aurisina, Monrupino e Sgonico) entrati a far parte della compagine societaria a partire dal 2016.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

1.5 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Isontina Ambiente è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni legislative vigenti e a sviluppare procedure e programmi aziendali che ne garantiscano il controllo.

La società, a partire dal 2013 ha provveduto a implementare e certificare il proprio sistema di gestione integrato per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza conformemente alle norme UNI EN ISO 9001:2008 (norma aggiornata nel 2015) per la qualità, UNI EN ISO 14001:2004 (norma aggiornata nel 2015) per l’Ambiente e la BS OHSAS 18001:2007 per quanto riguarda il Sistema di gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La Società, nell’ambito della propria Politica di gestione della Qualità, dell’Ambiente e della Sicurezza, intende raggiungere, operando nel modo più opportuno e corretto, i seguenti principali obiettivi:

- perseguire il miglioramento continuo dell’azienda, promuovendo la piena applicazione del sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, sostenendo attivamente la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, e la tutela dell’Ambiente;
- diffondere la cultura della Qualità, della tutela dell’Ambiente e della Sicurezza ai vari livelli dell’organizzazione;
- assicurare la crescita, il coinvolgimento e la piena partecipazione delle risorse umane;
- recepire le esigenze e le aspettative delle parti interessate, interne ed esterne, in modo tale da sviluppare le opportunità di crescita e miglioramento;
- assicurare l’individuazione, la valutazione e l’efficiente gestione degli impatti ambientali di Isontina Ambiente, siano essi diretti o indiretti;
- assimilare e diffondere la cultura della Sicurezza sul lavoro e dell’importanza del ruolo della prevenzione nel processo di riduzione dei rischi, sensibilizzando i propri dipendenti circa il loro ruolo e le loro responsabilità nel campo della sicurezza;
- impegnarsi per perseguire la piena soddisfazione di Clienti ed Utenti, mediante il raggiungimento degli standard definiti;
- mantenere il sistema di gestione adeguato, efficiente ed efficace al fine di essere in grado di adattarsi rapidamente al cambiamento delle circostanze e/o dei vincoli esterni all’organizzazione.

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Isontina Ambiente garantisce l’erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e la parità di trattamento, a parità di servizio prestato, a tutti gli Utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza. Garantisce, inoltre, di adottare le eventuali iniziative promosse di volta in volta dalle singole Amministrazioni Comunali 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, Isontina Ambiente si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo la Convenzione stipulata con i singoli Comuni e in attuazione e in

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

conformità con quanto previsto dal Programma Provinciale di attuazione del Piano Regionale dei rifiuti solidi urbani.

Al fine di garantire in particolare il principio di imparzialità devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.2 CONTINUITA' E REGOLARITA'

Isontina Ambiente fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Isontina Ambiente, provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

E' comunque garantito un servizio di pronta reperibilità che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.3 TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'erogare i propri servizi Isontina Ambiente ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce l'attuale sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.

Assume, inoltre, il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

2.4 TUTELA DELLA LEGALITA'

Ad ulteriore tutela dei valori aziendali espressi nel proprio Codice Etico, la società ha adottato il Modello Organizzativo di gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001 (MOG) ed ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri esterni alla società.

Con l'adozione del MOG, Isontina Ambiente si impegna, all'interno dell'azienda e verso tutti i portatori di interessi, ad adottare tutte le misure necessarie per combattere le pratiche di illegalità come ad esempio la corruzione, la discriminazione e la frode.

Ai fini della prevenzione della corruzione (Legge 190/2012), Isontina Ambiente ha nominato il Responsabile della prevenzione della Corruzione, individuato nella figura del Direttore Generale, ed ha adottato un Piano di Prevenzione della Corruzione (PPC) che viene aggiornato almeno annualmente.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

2.5 PARTECIPAZIONE

Isontina Ambiente favorisce la piena 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, il diritto ad avere un rapporto con i dipendenti di Isontina Ambiente basato su cortesia e rispetto, il diritto all'informazione sulle tariffe direttamente applicate da Isontina Ambiente nei suoi confronti, nonché il diritto di conoscere le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

2.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Isontina Ambiente persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2.7 CHIAREZZA E TRASPARENZA

Isontina Ambiente garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia e alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con l'Utente.

2.8 PRIVACY

Isontina Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo decreto.

2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Isontina Ambiente si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

3.1 LA GAMMA DEI SERVIZI

Isontina Ambiente, di concerto con tutte le Amministrazioni Comunali di competenza, nel rispetto di quanto previsto dal Programma Provinciale di Attuazione del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, lattine, plastica, rifiuto umido e verde) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

Isontina Ambiente provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Le **attività principali** garantite dal servizio, a seconda del Comune considerato, sono le seguenti:

- Rifiuto organico – Raccolta porta a porta;
- Residuo secco non riciclabile – Raccolta porta e porta;
- Residuo secco riciclabile (carta e cartone) – Raccolta porta a porta;
- Residuo secco riciclabile (imballaggi in plastica e lattine) – Raccolta porta a porta;
- Raccolta differenziata verde porta a porta su prenotazione;
- Raccolta differenziata verde con mini benne stradali;
- Raccolta rifiuti ingombranti;
- Vetro - Raccolta stradale;
- Raccolta differenziata del vetro presso servizi pubblici e grandi utenze;
- Raccolta Urbani Pericolosi (RUP) – Raccolta stradale;

I **servizi accessori** (integrativi) che Isontina Ambiente mette a disposizione a richiesta di tutti i comuni provinciali sono:

- Spazzamento stradale;
- Svuotamento cestini porta rifiuti;

Al fine di una più completa informazione dei servizi attivi, l'Utente può visionare il sito internet aziendale: www.isontinambiente.it

Di seguito viene descritta ciascuna delle attività sopra elencate con i relativi standard qualitativi.

3.1.1. RIFIUTO ORGANICO - RACCOLTA PORTA A PORTA

Isontina Ambiente effettua la raccolta del rifiuto organico conferito negli appositi sacchetti di Mater Bi forniti in kit o reperibili presso i punti vendita convenzionati e inseriti all'interno di specifici mastelli o contenitori forniti ai cittadini in comodato d'uso.

Nel caso di edifici con un numero di utenze minore di sei o nel caso di abitazioni singole, per ciascuna Utenza vengono forniti un contenitore da sotto lavello di plastica di colore marrone da interno della capacità di 7 litri e un contenitore da esterno della capacità di 25 litri.

L'Utente è tenuto a conservare tali contenitori all'interno dell'abitazione o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo domestico.

Nel caso di condomini con un numero di utenze maggiore o uguale a sei Isontina Ambiente può mettere a disposizione uno o più contenitori carrellati di colore marrone da 120/240 litri. I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere custoditi in proprietà privata ed esposti su suolo pubblico la sera precedente la giornata di raccolta comunque non oltre le ore 24.00. L'Utente riceve in dotazione anche un contenitore da sotto lavello da 7 litri che provvede a svuotare all'interno del contenitore condominiale.

Gli addetti alla raccolta provvedono allo svuotamento dei contenitori dell'umido correttamente esposti ritirandoli e riposizionandoli, con il coperchio aperto, sul luogo del ritrovamento. In caso di posizionamento ritenuto non corretto (non visibile all'operatore, di intralcio per i pedoni,

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

ecc.) l'operatore provvede ugualmente allo svuotamento collocando i contenitori in una posizione più consona (nel punto in cui ritiene sarebbe stato opportuno collocarli).

Rimane in ogni caso a disposizione il numero verde **800 844 344** che l'Utente può contattare per segnalare eventuali dubbi e concordare variazioni per facilitare le modalità di conferimento e ritiro.

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti esclusivamente uno o più contenitori carrellati di colore marrone di idonea capacità mentre non vengono forniti i contenitori sotto lavello né i sacchetti previsti per le utenze domestiche, salvo casi specifici concordati con Isontina Ambiente.

La frequenza di raccolta è pari a due volte alla settimana nelle giornate indicate nel calendario in dotazione a tutte le Utenze o mediante altre forme di comunicazione, salvo diversi accordi con le Amministrazioni Comunali.

3.1.2. RESIDUO SECCO NON RICICLABILE - RACCOLTA PORTA A PORTA

Isontina Ambiente effettua la raccolta del secco residuo attraverso sacchi di colore giallo o rosso, a seconda che si tratti rispettivamente di Utenze Domestiche o Non Domestiche, consegnati in kit o reperibili presso i punti vendita convenzionati.

Nel caso di condomini composti da un numero di utenze compreso tra 10 e 14 può venir fornito a richiesta e previo sopralluogo uno o più cassonetti di colore verde da 660 litri; mentre in caso di un numero di utenze maggiore o uguale a 15 vengono distribuiti cassonetti verdi da 1100 litri. In entrambi i casi i contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere custoditi nella proprietà privata ed esposti su suolo pubblico la sera precedente la giornata di raccolta comunque non oltre le ore 24.00. L'Utente conferisce i rifiuti racchiusi negli involucri di cui sopra.

In caso di Utenze Non Domestiche non standard (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più cassonetti di colore verde, di idonea volumetria, a servizio esclusivo e dedicato dell'Utenza.

La frequenza di raccolta è pari ad una volta alla settimana nella giornata indicata nel calendario in dotazione a tutti gli Utenti.

Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati ai condomini sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito.

3.1.3 RESIDUO SECCO RICICLABILE – (carta e cartone) RACCOLTA PORTA A PORTA

Il conferimento della carta e del cartone richiede che tali materiali vengano imballati e depositati a terra o riposti in qualsiasi contenitore a perdere purché di carta o cartone: il mastello bianco può essere utilizzato solo nei comuni in cui è stato assegnato alle utenze domestiche tale presidio.

Eventuali cartoni voluminosi o imballaggi rigidi devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati a fianco del sacco (o del bidone bianco) avendo cura di ridurne al massimo il volume.

Carta e cartone devono essere posizionati all'esterno della proprietà privata su suolo pubblico da parte dell'utenza, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con il gestore del servizio la sera precedente al giorno di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00 per permetterne lo svuotamento da parte degli operatori.

Nel caso di edifici occupati da un numero maggiore o uguale a quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche), Isontina Ambiente fornisce a richiesta uno o più cassonetti di idonea volumetria di colore bianco.

I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere mantenuti sulla proprietà privata, ed esposti la sera precedente la giornata di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00. Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati ai condomini sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito. Nel caso di edifici occupati da un numero minore di quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche) il materiale deve essere tenuto all'interno dell'appartamento o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo familiare ed esposto con le modalità di cui sopra.

Per le utenze non domestiche standard quali piccole aziende, uffici, piccoli esercizi commerciali la raccolta viene effettuata con le stesse modalità stabilite per le utenze domestiche.

Nel caso di utenze non domestiche non standard (aziende, mense, negozi, collettività, utenze pubbliche di grosse dimensioni con grande produzione di rifiuti) Isontina Ambiente fornisce uno o più cassonetti di idonea volumetria di colore bianco ad uso esclusivo e dedicato dell'utenza che dovrà mantenerli sulla proprietà privata.

L'utente conferisce la frazione sfusa di carta e cartone nei cassonetti.

Anche in questo caso eventuali cartoni voluminosi o imballaggi rigidi devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati, a fianco del cassonetto avendo cura di ridurne al massimo l'ingombro.

A richiesta può essere previsto un potenziamento del servizio con la raccolta settimanale presso un determinato elenco di utenze.

La raccolta di carta e cartone, a parte alcuni comuni in cui è stata definita una frequenza settimanale, generalmente avviene ogni due settimane nelle giornate indicate sul calendario della raccolta che si differenziano a seconda della zona di residenza.

3.1.4 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL RIFIUTO SECCO RICICLABILE (imballaggi in plastica e lattine)

La raccolta di plastica e lattine avviene tramite sacchi di colore neutro personalizzati con il logo aziendale consegnati in kit o disponibili presso i punti vendita convenzionati della provincia.

Eventuali imballaggi rigidi (cassette di plastica e polistirolo pulite) devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati a fianco del sacco avendo cura di ridurne al massimo l'ingombro.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

I contenitori o i sacchi dovranno essere posizionati all'esterno della proprietà privata su suolo pubblico da parte dell'utenza, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con il gestore del servizio la sera precedente al giorno di raccolta e comunque non oltre le ore 24.00 per permetterne lo svuotamento da parte degli operatori.

Nel caso di edifici occupati da un numero maggiore o uguale a quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche), Isontina Ambiente, su richiesta, valuterà l'opportunità di fornire una quantità sufficiente di contenitori di idonea volumetria di colore giallo.

I contenitori sono a servizio dell'intero edificio e devono essere mantenuti sulla proprietà privata, ed esposti la sera precedente la giornata prevista per la raccolta.

L'utente conferisce le frazioni riciclabili in tali contenitori esclusivamente nei sacchi messi a disposizione dal gestore.

Lavaggio, cura, custodia e manutenzione di tutti i contenitori assegnati sono a carico dell'utenza stessa; Isontina Ambiente è esonerata da qualsiasi responsabilità in merito.

Nel caso di edifici occupati da un numero minore di quindici utenze (costituite sia da nuclei familiari che da utenze non domestiche) il sacco deve essere tenuto all'interno dell'appartamento o comunque su aree di pertinenza del singolo nucleo familiare ed esposto la sera precedente al giorno della raccolta e comunque non oltre le ore 24.00.

Per utenze non domestiche standard quali piccole aziende, uffici, piccoli esercizi commerciali viene messa a disposizione una dotazione di sacchi analoga a quelle delle utenze domestiche. Nel caso di utenze non domestiche non standard (aziende, mense, negozi, collettività, utenze pubbliche di grosse dimensioni con grande produzione di rifiuti) Isontina Ambiente valuterà l'opportunità di fornire uno o più contenitori di idonea volumetria di colore giallo ad uso esclusivo e dedicato dell'utenza che dovrà mantenerli sulla proprietà privata ed esporli la sera precedente la giornata prevista per la raccolta.

L'utente conferisce la frazione di imballaggi in plastica e lattine all'interno dei cassonetti sfusa o in sacchi di plastica. Eventuali imballaggi rigidi (cassette di plastica e polistirolo pulite) devono venir posti opportunamente accatastati, piegati e legati, a fianco del sacco o del cassonetto avendo cura di ridurre al massimo l'ingombro.

Per questa tipologia di rifiuto è previsto che lo svuotamento avvenga una volta ogni quindici giorni nel giorno concordato tra il gestore del servizio di raccolta ed il Comune e preventivamente comunicato all'utenza tramite i calendari della raccolta; solo in alcuni comuni plastica e lattine vengono asportate con cadenza settimanale.

A richiesta può essere previsto un potenziamento del servizio con la raccolta settimanale presso un determinato elenco di utenze.

Per tutte le tipologie di raccolta "porta a porta", l'esposizione di sacchi e contenitori da parte dell'Utente deve avvenire entro le ore 24.00 della sera precedente la raccolta su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente. L'Utente inoltre è tenuto a ritirare i contenitori dall'area pubblica quanto prima dopo lo svuotamento.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

In presenza di contenitori in dotazione a Utente singole o condomini, la gestione, la pulizia ed il lavaggio rimane in capo all'Utente.

Se la giornata di raccolta o svuotamento coincide con un giorno festivo, la stessa viene spostata al primo giorno feriale utile successivo, salvo casi particolari che Isontina Ambiente comunque comunica sul calendario della raccolta.

L'eventuale ritardato asporto dei sacchi o svuotamento dei contenitori è normalmente dovuto a cause estranee all'organizzazione del servizio, quali ad esempio ritardata esposizione di sacchi o contenitori, contenuto dei sacchi non conforme, errata giornata di esposizione, veicoli in sosta vietata, eventi meteorologici avversi, lavori stradali che ostruiscono il traffico, ecc. In ogni caso viene garantita la raccolta o lo svuotamento entro la giornata lavorativa successiva.

In caso di non conformità (contenuto non conforme, sacchetto non conforme o giornata errata di conferimento) l'operatore può provvedere ad apporre sul sacchetto o sui contenitori un adesivo indicante l'errato conferimento (bollino rosso). In tali casi, è obbligo dell'Utente di ritirare il sacco dal suolo pubblico quanto prima conferendolo nella giornata prevista dal calendario in caso di giornata errata di conferimento o di adeguarlo alle prescrizioni previste per la raccolta di cui trattasi.

Isontina Ambiente si riserva di valutare specifici casi, a richiesta, al fine di fornire le eventuali adeguate dotazioni per la corretta effettuazione della raccolta.

3.1.5 RACCOLTA STRADALE DEL VETRO

Gli imballaggi in vetro vengono raccolti con sistema monomateriale tramite contenitori stradali. I contenitori sono posti sul territorio in modo omogeneo e tale da garantire una totale copertura dello stesso, garantendo al cittadino percorrenze più brevi possibili.

I contenitori sono posizionati in modo da evitare intralcio alla circolazione veicolare e pedonale, direttamente sulla sede stradale o sul marciapiede o in altre aree idonee comunque e volutamente non perimetrate, onde evitare che mascherature e siepi diventino ricettacolo di qualsivoglia tipo di rifiuto.

Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza quindicinale, comunque in modo tale da garantire sempre all'utente la possibilità di conferimento negli appositi contenitori.

Ad integrazione del sistema di raccolta "porta a porta", **esclusivamente nel Comune di Gorizia**, l'Utente può usufruire delle isole ecologiche (situate nei quartieri di Straccis, Piedimonte e Lucinico) presso le quali può conferire, negli orari di apertura, le frazioni riciclabili.

3.1.6 RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (R.U.P.)

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile, escluse batterie ed accumulatori al piombo) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori stradali, che Isontina Ambiente posiziona sul territorio in un numero definito in accordo con l'Amministrazione Comunale. La dislocazione dei contenitori sul territorio è effettuata in modo tale da garantire la presenza degli stessi in prossimità delle farmacie (per i farmaci) e delle edicole (per le pile) e comunque in modo da distribuirli omogeneamente nelle rimanenti aree cittadine. La frequenza di

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

svuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli Utenti un agevole conferimento del rifiuto.

Gli orari di espletamento del servizio, a seconda delle zone interessate, sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.

3.1.7 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL RIFIUTO VERDE

La raccolta differenziata porta a porta della frazione verde, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- sistema “porta a porta”: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 844 344** nella giornata concordata con Isontina Ambiente. Generalmente l’intervento viene effettuato entro 15 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste, del periodo stagionale e di specifici accordi con l’amministrazione comunale. L’Utente espone i sacchi contenenti gli sfalci o le fascine con rami e potature la sera prima della giornata di raccolta concordata, nel rispetto dei limiti quantitativi di cui ai rispettivi regolamenti comunali o di specifiche modalità di effettuazione del servizio. L’Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in oggetto all’esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell’accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale);
- sistema con benne stradali: qualora presenti, l’Utente può conferire il proprio rifiuto verde presso le mini benne dislocate sul territorio del comune di residenza. Generalmente la frequenza di svuotamento è settimanale (ma può variare in funzione del periodo stagionale) o comunque tale da garantire un agevole conferimento da parte degli Utenti;
- conferimento diretto presso il centro di raccolta comunale e/o sovracomunale: l’Utente può conferire il proprio rifiuto verde presso il centro di raccolta rifiuti del Comune di residenza negli orari di apertura al pubblico previa presentazione al personale addetto del documento di identità.

3.1.8 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

Per rifiuti ingombranti si intendono i beni di consumo durevoli, di arredamento e di uso comune, come ad esempio lavatrici, lavastoviglie, materassi, reti da letto, mobilio in legno e in ferro, cucine economiche, radiatori elettrici, condizionatori ecc.

La raccolta di tali materiali, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- sistema porta a porta: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde **800 844 344** nella giornata concordata con Isontina Ambiente. Generalmente l’intervento viene effettuato entro 15 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L’Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all’esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell’accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Isontina Ambiente (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale) la sera precedente la giornata di raccolta concordata. Isontina

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

Ambiente si impegna a rendere note le eventuali tariffe applicate al servizio nei Comuni in cui il servizio è a pagamento.

- conferimento diretto presso il centro di raccolta comunale e/o sovracomunale: l'Utenza può conferire i propri rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta rifiuti del Comune di residenza negli orari di apertura al pubblico previa presentazione al personale addetto del documento di identità.

3.1.9 RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO PRESSO SERVIZI PUBBLICI E GRANDI UTENZE

Nei Comuni in cui viene effettuato tale servizio, lo stesso viene espletato tramite uno o più bidoni carrellati da 240 litri dedicati di colore blu che devono essere tenuti all'interno della proprietà privata ed esposti esclusivamente nel giorno della raccolta a cura dell'Utenza. Il lavaggio, la gestione e la pulizia dei contenitori assegnati in comodato d'uso è a carico dell'Utente.

La frequenza di svuotamento è pari ad una volta a settimana su giorno fisso concordato.

3.1.10 SPAZZAMENTO STRADE

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente secondo i percorsi, orari e frequenze specificatamente definiti con i Comuni presso i quali viene svolto tale servizio.

3.1.11 SVUOTAMENTO CESTINI PORTA RIFIUTI

Nei Comuni ove Isontina Ambiente effettua tale servizio, lo stesso viene espletato mediante lo svuotamento di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate. La frequenza di svolgimento del servizio è tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti. Gli orari di espletamento sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

3.1.12 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Descrizione standard servizio	Frequenza media
Rifiuto organico – Raccolta porta a porta	2 giorni su 7
Residuo secco non riciclabile – Raccolta porta a porta	1 giorno su 7
Residuo secco riciclabile – (carta e cartone) Raccolta porta a porta	Quindicinale
Residuo secco riciclabile – (imballaggi in plastica e lattine) Raccolta porta a porta	Quindicinale
Vetro - Raccolta stradale	Quindicinale
Rifiuti urbani pericolosi (RUP) – Raccolta stradale	Mensile
Raccolta differenziata del verde:	Quindicinale/settimanale
a) porta a porta su prenotazione	Entro 15 gironi dalla richiesta
b) con mini benne stradali	Settimanale o bisettimanale a seconda della stagione
Raccolta rifiuti ingombranti:	Entro 15 gironi dalla richiesta
Raccolta differenziata del vetro presso bar, ristoranti e grandi utenze	1 giorno su 7
Spazzamento stradale	Come da calendario definito con le Amministrazioni comunali
Svuotamento cestini porta rifiuti	Come da frequenza definita con le Amministrazioni comunali

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

3. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

4.1 CONTATTI E CANALI D'INFORMAZIONE

4.1.1 SERVIZIO CLIENTI

Numero Verde 800 844 344

Orario: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 20, sabato dalle 8 alle 13

Per informazioni, segnalazioni, richieste di contenitori e cassonetti e per tutte le problematiche relative ai servizi di raccolta dei rifiuti e per la prenotazione dell'asporto a domicilio di verde e ingombranti.

Il call center raccoglie le segnalazioni e le prenotazioni e le inoltra ai coordinatori di zona, i quali provvedono alla loro evasione.

A tale numero verde potranno essere richieste anche eventuali informazioni in merito alla gestione di tipologie di rifiuto non contemplate nella presente Carta dei Servizi.

Il numero fornisce anche informazioni sulla TIA tributo/TIA nei Comuni di Gorizia e Ronchi dei Legionari.

Numero di fax: 0481 770633

Sito internet: www.isontinambiente.it

Attraverso il sito è possibile ottenere informazioni riguardo le attività aziendali e scaricare materiale informativo.

E-mail: segreteria@isontinambiente.it

PEC: isontinambiente@legalmail.it

4.1.2 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Isontina Ambiente si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare Isontina Ambiente promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) in quattro lingue, italiano, inglese, sloveno e friulano da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

Isontina Ambiente provvede periodicamente ad effettuare delle indagini sul livello di soddisfazione dell'Utenza (Customer Satisfaction) in modo tale da individuare eventuali criticità e punti di miglioramento dei servizi ambientali gestiti.

4.1.3 COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli stessi.

4. LA TUTELA

5.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Clienti possono presentare richieste di informazione e reclami sul servizio sia in forma scritta che verbale.

Eventuali segnalazioni verbali possono essere trasmesse direttamente al personale degli sportelli di Isontina Ambiente, mentre i reclami in forma scritta possono essere formalizzati attraverso gli indirizzi email riportati ai punti precedenti o presenti all'interno del sito internet.

A fronte di ogni reclamo scritto Isontina Ambiente si impegna a riferire all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- tempo massimo di risposta = 30 giorni di calendario consecutivi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc.) che non comportano l'esecuzione di un sopralluogo;
- tempo massimo di risposta = 45 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando nuove scadenze, definisca i termini del problema.

Riguardo alla data di ricevimento del reclamo farà fede la data di protocollo aziendale.

5.2 CONCILIAZIONE

In caso di contenzioso con il gestore l'Utente potrà attivare le procedure di conciliazione nei termini e nelle modalità previste dall'art. 30 della Legge 69/2009.

In particolare si precisa che l'Utente ha la facoltà di risolvere la controversia attraverso l'applicazione di procedure non giurisdizionali e la promozione della causa deve avvenire entro i 30 giorni successivi alla richiesta.

5.3 TUTELA DEI CONSUMATORI

Le associazioni dei consumatori e degli utenti sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti.

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

Le suddette associazioni sono legittimate ad agire nelle ipotesi di violazione degli interessi collettivi dei consumatori.

Gli organismi pubblici indipendenti nazionali e le organizzazioni riconosciuti in altro Stato dell'Unione europea ed inseriti nell'elenco degli Enti legittimati a proporre azioni inibitorie a tutela degli interessi collettivi dei consumatori, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee, possono agire, ai sensi dell'art. 139 del D.Lgs 206/2005 e secondo le modalità di cui all'art. 140 del medesimo decreto, nei confronti di atti o comportamenti lesivi per i consumatori del proprio Paese, posti in essere in tutto o in parte sul territorio dello Stato.

5.2 LA VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte di Isontina Ambiente.

Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, verranno comunicate agli Utenti in modo tempestivo per mezzo dei più efficaci strumenti informativi.

5. GLOSSARIO

Raccolta: comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

Raccolta "porta a porta": metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività), mediante l'utilizzo di sacchetti, contenitori, bidoncini ad uso esclusivo delle singole utenze.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta monomateriale: raccolta differenziata di un'unica frazione di rifiuti operata mediante l'uso di un contenitore/sacchetto/cassonetto.

Raccolta multimateriale: raccolta differenziata di più tipologie di rifiuti facilmente separabili in un impianto di selezione.

Rifiuto secco residuo: tutte le frazioni di rifiuto destinate allo smaltimento (discarica o inceneritore).

Rifiuto secco riciclabile: rifiuti a basso tasso di umidità, comprendenti tutte le frazioni passibili di recupero, riciclaggio e riutilizzo (carta e cartone e imballaggi di carta e cartone, plastica e imballaggi in plastica, vetro e imballaggi in vetro, metallo e imballaggi in metallo).

Rifiuto umido: tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

Rifiuto verde: definisce gli scarti vegetali derivanti dai lavori di sfalcio dell'erba, della pulizia e della potatura di piante (ramaglie).

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2
		15/05/2017

Utenti Domestici: tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

Utenti Non Domestici: tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.