

# CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



SAPI SRL via Tobruk n. 24, 66054 Vasto (Ch)





## **SOMMARIO**

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	8
INDIRIZZI E NUMERI UTILI.....	12

## PREMESSA

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari di SAPI srl nella gestione dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei Servizi esplicita gli **standard di servizio** che vengono offerti al cittadino – utente, in base al contratto di servizio con il loro Comune di residenza. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela e partecipazione per il cittadino.

Il presente documento ha validità triennale e viene aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta è pubblicata sul sito internet aziendale.

Con la presente carta si attuano le prescrizioni della normativa di riferimento, di seguito riportata:

- **L. 7 agosto 1990 n.241**  
*“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*
- **DPCM 27 gennaio 1994**  
*“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*
- **DPCM 11 ottobre 1994**  
*“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*
- **DL 12 maggio 1995 n.163** convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273  
*“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”*  
Art. 2 Qualità dei servizi pubblici
- **L. 8 novembre 2000 n.328**  
*“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13*

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SAPI Srl è un'impresa che da oltre trent'anni opera nel settore ambientale offrendo, attraverso un processo di continua evoluzione, una vasta gamma di servizi integrati e flessibili nel campo dell'ecologia, quali:

- servizi di raccolta, trasporto, smaltimento dei rifiuti speciali
- pericolosi e non pericolosi;
- pulizie industriali;
- igiene urbana e extraurbana;
- servizi di manutenzione;
- trasporto delle materie prime per conto terzi;
- servizi di bonifica ambientale;
- servizi di global service alle industrie;
- realizzazione e gestione di impianti di smaltimento.

L'obiettivo della società è quello di fornire servizi che soddisfano le necessità e le aspettative dei Committenti a costi competitivi e nei limiti di tempo definiti, ricercando l'eccellenza dei processi di erogazione.



L'attività dei servizi di igiene urbana costituisce l'aliquota prevalente in termini di esperienze maturate dall'azienda e grazie all'implementazione dei moderni sistemi di raccolta domiciliare nei diversi comuni serviti, si sono raggiunti livelli di raccolta differenziata in linea con gli obiettivi di legge.

SAPI srl è iscritta all' Albo Nazionale Gestori Ambientali alle seguenti categorie e classi: 1B, 4C, 5D, 8C.

L'azienda ha regolamentato la propria organizzazione uniformandosi alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001, con relative certificazioni.

La società possiede un fatturato globale medio annuo pari a oltre 8 mln di euro. Con un organico medio di circa 50 unità ed un parco veicolare costituito da oltre 100 mezzi, SAPI Srl gestisce servizi ecologici per primarie realtà industriali in tutta Italia: dalla raccolta e stoccaggio di qualsiasi tipologia di rifiuto (solido, liquido, fangoso, ingombrante), al ritiro tempestivo in sede e trasporto presso la propria piattaforma ecologica o primari impianti di terzi.



Sulla base dell'esperienza maturata negli anni e nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte, SAPI ha recentemente sviluppato una "PIATTAFORMA per la VALORIZZAZIONE ed il RECUPERO di RIFIUTI URBANI e SPECIALI NON PERICOLOSI", ubicata nella zona industriale di San Salvo, nel nascente Parco dei Mestieri, in una posizione che permette un'ottimale

copertura logistica del territorio del basso chietino e del vicino Molise, e che si configura come riferimento per le limitrofe aziende. L'impianto di selezione e recupero rifiuti, in grado di trattare a regime un quantitativo di circa 30.000 t/anno in ingresso, è progettato per valorizzare tutti i flussi di rifiuti non pericolosi di matrice urbana e industriale, con lo scopo di massimizzarne il recupero dei materiali. Le attrezzature di ultima generazione e un efficiente ciclo produttivo permettono di separare il rifiuto da ogni altro elemento e da impurità per essere avviato alle filiere CONAI o al mercato privato, con i più alti standard qualitativi.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### ☞ RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

La raccolta differenziata dei rifiuti è principio fondante e qualificante dei servizi proposti da SAPI srl. Gli obiettivi sono di recuperare materiali e risorse, così da sottrarli allo smaltimento in discarica.

### ☞ QUALITÀ

SAPI srl si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La società è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è quindi direttamente impegnata nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità:

- diffondendo la cultura della Qualità e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente/utente
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la Qualità e di miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel Sistema di Gestione per la Qualità
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

## ☞ SICUREZZA

SAPI srl è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi
- alla valutazione del rischio biologico.

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni. E' certificata secondo la norma OHSAS 18001.

## ☞ TUTELA DELL'AMBIENTE

I servizi vengono erogati limitando per quanto possibile le emissioni inquinanti. I materiali scelti per erogare i servizi vengono individuati anche sulla base di criteri ambientali.

## ☞ CORTESIA

SAPI srl si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

L'azienda garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

## ☞ APERTURA AL TERRITORIO

SAPI srl si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole.

## ☞ RISPETTO DELLE NORME

SAPI srl s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.



L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

#### ☞ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

SAPI srl si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/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.

I dati personali che SAPI raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

## LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### RAPPORTI CON L'UTENZA

SAPI srl garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- l'area dedicata ai contatti del sito internet
- l'indirizzo e-mail *info@sapiecologia.it*
- il numero verde gratuito da rete fissa 800.912.779
- la collaborazione con gli uffici comunali preposti

E' sempre possibile effettuare comunicazioni scritte a mezzo:

- consegna a mano agli uffici amministrativi
- via fax al nr. 0873.375018
- via posta all'indirizzo via Tobruk n. 24, 66054 Vasto (Ch)

Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di:

- tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il logo-tipo dell'azienda, il numero di matricola, la fotografia
- indumenti sempre puliti e indossati in modo decoroso.

### TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti da SAPI srl per fornire risposte sono:

- richiesta scritta, se richiede sopralluogo: 20 giorni
- richiesta scritta, se non richiede sopralluogo: 10 giorni
- richiesta telefonica: 2 giorni
- tempi di attesa al telefono: massimo 2 minuti

### INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata SAPI srl garantisce:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio sito internet o su quello del comune committente;
- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi)

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### → SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta porta a porta si svolge mediante il prelievo del rifiuto, da parte dell'operatore ecologico, presso il domicilio dell'utente, precisamente a piè portone. L'utente espone i propri rifiuti secondo un calendario (giorni e orari) stabilito utilizzando i contenitori affidatigli in comodato d'uso dal gestore. Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio possibile in termini di rumore e traffico. Infatti il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni in orari notturni o nelle prime ore del giorno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità), considerando l'impossibilità a svolgere il servizio, SAPI si impegna a:

- collaborare con gli organi istituzionali preposti mettendo a disposizione l'intera organizzazione aziendale (se contrattualmente previsto);
- comunicare tempestivamente alla committente modifiche al servizio.

Le frazioni raccolte in con modalità porta a porta sono:

- organico
- carta e cartone
- multimateriale leggera (imballaggi in plastica/alluminio/acciaio)
- ingombranti e Raee
- residuo non riciclabile

Gli addetti alla raccolta, nel momento del prelievo, verificano se i rifiuti conferiti sono conformi alle istruzioni impartite. In caso di anomalie rilasciano gli appositi cartellini adesivi di segnalazione:



→ SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E PULIZIA



Il servizio di spazzamento è finalizzato all'esecuzione, di pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti sulla superficie di strade ad aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici. In quest'ultimo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua. Particolare attenzione viene posta nella pulizia del centro storico, delle aree pedonali dove è più

frequente il passeggio dei pedoni. In tutte le zone della città lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Il servizio prevede anche lo svuotamento dei cestini gettacarta, la rimozione delle foglie e delle deiezioni canine, la pulizia delle aree mercatali, la pulizia delle piazzole di alloggiamento dei cassonetti pubblici.

Gli operatori devono:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche
- garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate
- provvedere alla raccolta dei rifiuti nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio

Il livello di servizio erogato è lo standard qualitativo generalmente accettabile per la cittadinanza. A solo titolo di esempio viene riportata una valutazione dell'efficacia dello spazzamento (a fine turno) secondo lo stato del suolo:

livello di pulizia accettabile - centro città	Minima presenza di mozziconi di sigarette, assenza di pezzi di carta, foglie e qualsiasi altro rifiuto presente sul marciapiede, presenza di minimi rifiuti su griglie, cestino vuoto
livello di pulizia accettabile - periferia	Solo presenza di mozziconi di sigarette e piccoli pezzi di carta/foglie, presenza minima di rifiuti nelle caditoie

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle prescrizioni contrattuali.

## VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

SAPI srl si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Le indagini vengono svolte attraverso questionari e/o interviste per categorie di utenti, con periodicità annuale. I questionari vengono sottoposti agli utenti tramite interviste telefoniche casuali e periodiche, il cui esito è riportato dall'intervistatore su un format elettronico. I risultati dell'indagine sono utilizzati dall'azienda per realizzare un rapporto sulla qualità del servizio.

*Gli standard sopra riportati sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, ad esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica. Inoltre sono da considerarsi norme generali, ossia la previsione contrattuale specifica può modificare la norma generale.*

## INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Sede amministrativa	Via Tobruk n. 24 66054 Vasto (Ch)
Telefono	0873.365114
Fax	0873.375018
Sito internet	<a href="http://www.sapiecologia.it">www.sapiecologia.it</a>
mail	<a href="mailto:info@sapiecologia.it">info@sapiecologia.it</a>
numero verde	800.912.779