

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 1 di 10

ASM Voghera Spa

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno che l'Azienda si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

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

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

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 2 di 10

- 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).

1.1 Politica del Servizio Ambientale di ASM Voghera Spa

Il Servizio Ambientale di ASM Voghera svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, ASM Voghera ha deciso, assecondando le proprie specificità, di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti.

In quest'ottica, ASM Voghera afferma il proprio impegno costante relativamente ai servizi ambientali finalizzato a:

- rispettare la normativa applicabile per quanto concerne la salvaguardia ambientale;
- avere un approccio proattivo e non semplicemente reattivo di fronte alle leggi in materia ambientale, sia a livello nazionale che internazionale;
- adottare processi e metodi di lavoro improntati ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (riduzione dei consumi idrici, dei consumi energetici, delle emissioni inquinanti, ecc);
- ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- coinvolgere tutto il personale nello sforzo teso al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in modo da rendere ciascun dipendente "agente di sostenibilità";

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 3 di 10

- formare e sensibilizzare i dipendenti sugli impatti connessi con le proprie attività, con particolare attenzione agli impatti indiretti;
- preparare tutta l'organizzazione per una risposta efficace in caso di emergenze o di situazioni anomale che se non gestite correttamente potrebbero dar luogo ad impatti ambientali considerevoli;
- coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento ai fornitori e appaltatori, nel proprio sforzo verso la mitigazione degli impatti ambientali connessi direttamente o indirettamente alla propria attività;
- fornire in modo trasparente informazioni sulle prestazioni ambientali a chiunque ne faccia richiesta.

1.2 Sicurezza

ASM Voghera Spa ha dato attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul Lavoro (D.L. 81/08).

1.3 La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

ASM Voghera Spa azienda erogatrice di servizi pubblici, dopo un lungo e attento lavoro di studio e di analisi, ha elaborato la presente Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta si applica alle seguenti attività:

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 4 di 10

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio;
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale;
- Gestione punti e/o centri di raccolta organizzati;
- Gestione impianti di smaltimento.

I principi della “Carta” sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell’ambiente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da ASM Voghera Spa sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di ASM Voghera Spa garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, ASM Voghera Spa interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

2.3 Rispetto delle normative

ASM Voghera Spa s’impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l’ottemperanza.

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 5 di 10

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

2.4 Tutela dell'ambiente

ASM Voghera Spa s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

2.5 Riduzione dei rifiuti

ASM Voghera Spa s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

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

2.6 Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a ASM Voghera Spa le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, ASM Voghera Spa individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante indicazione del settore di appartenenza

2.7 Cortesia

ASM Voghera Spa s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 6 di 10

2.8 Efficacia ed efficienza

ASM Voghera Spa è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASM Voghera Spa pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

3.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela ASM Voghera Spa s'impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro;
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

3.2 Tempo di attesa al telefono

ASM Voghera Spa è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 7 di 10

3.3 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, ASM Voghera Spa effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

ASM Voghera Spa s'impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

4. COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' DELL'INFORMAZIONE

4.1 Contatti e canali di informazione

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, ASM Voghera Spa utilizza i seguenti strumenti:

- **Numero Verde 800 233 021**

Orario: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 12 e dalle 14.00 alle 17.00

Per informazioni, segnalazioni. 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.

- **Servizio ingombranti 0383 335208**

Orario: da lunedì a venerdì dalle 8 alle 12

Per la prenotazione dell'asporto a domicilio dei rifiuti ingombranti.

- **Servizio igiene ambientale 0383 335215**

Orario: da lunedì a sabato dalle 8 alle 12

Per richieste di contenitori e cassonetti e per tutte le problematiche relative ai servizi di raccolta dei rifiuti.

- **Comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica**

- **Campagne promozionali e materiale informativo**

- **Numero di fax: 0383 365788**

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 8 di 10

- **Sito internet:** www.asmvoghera.it
- **E-mail:** info@asmvoghera.it

4.2 Comunicazione ed educazione ambientale

ASM Voghera Spa 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 ASM Voghera Spa 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) da distribuire 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.

4.3 Comportamento 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.

5. LA TUTELA

5.1 Reclami e suggerimenti

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

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 9 di 10

Per quanto riguarda i reclami, alla loro presentazione l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché ASM Voghera Spa possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

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

- tempo massimo di risposta = 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc...) che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta = 45 giorni lavorativi 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 Rimborsi per la violazione degli standard

ASM Voghera Spa si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità inseriti nella presente Carta, ma qualora non li rispettasse, viene attivata una modalità di rimborso.

Gli standard soggetti a rimborso e l'ammontare del rimborso corrispondente sono riportati nella seguente tabella.

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPORTO RIMBORSO
Ritiro rifiuti ingombranti	Ritiro dei rifiuti ingombranti nella giornata indicata da ASM Voghera	10 Euro
Risposte a reclami	30 giorni lavorativi per risposte che non richiedono sopralluogo	10 Euro
	45 giorni lavorativi per risposte che richiedono sopralluogo	10 Euro

Il rimborso all'Utente avverrà dietro presentazione al seguente indirizzo: **ASM Voghera Spa, via Pozzoni, 2 27058 Voghera (PV) - Ufficio Protocollo** di una specifica richiesta in forma scritta che dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso

	ASM VOGHERA S.p.a.	CDSIA 1106	
	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rev. 0	
		04/07/11	Pag. 10 di 10

relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché ASM Voghera Spa possa provvedere alla ricostruzione di quanto avvenuto.

ASM Voghera Spa provvederà alle verifiche preliminari all'eventuale rimborso che avverrà, se accertato l'inadempimento, entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà aziendale che di fatto hanno impedito o condizionato l'attività dell'Azienda stessa.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente".

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.