



Comune di **BRINDISI MONTAGNA**

Provincia di Potenza

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI



Sommario

1.	Sezione I – Introduzione	3
1.1	Oggetto ed Ambito di Applicazione	3
1.2	Presentazione del Gestore	3
1.2.1	L'Azienda	3
1.2.2	Certificazioni e Sistema di Qualità	4
1.2.3	Servizi erogati	5
1.3	Validità della Carta della qualità dei Servizi	5
2.	Sezione II – Principi Fondamentali	6
2.1	Eguaglianza	6
2.2	Imparzialità	6
2.3.	Continuità	7
2.4	Partecipazione	7
2.5	Efficienza ed Efficacia	7
2.6	Cortesia	7
2.7	Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi	8
2.8	Sicurezza e rispetto dell'Ambiente e della Salute	8
2.9	Privacy	8
3	Sezione III – Modalità del Servizio di gestione Rifiuti	9
3.1	Premessa	9
3.2	Modalità e Calendario di conferimento	10
3.3	Cosa Conferire	13
3.4	Controllo qualità dei Rifiuti	16
3.6	Spazzamento Manuale e/o Meccanizzato delle aree pubbliche	17
4	Sezione IV – Qualità del Servizio	19
4.1	Premessa	19
4.2	Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	19
4.3	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza	19
4.4	Facilitazione per particolari categorie di Utenti	20
5	Sezione V – Tutela Rapporto con l'utenza	20
5.1	Semplificazione delle procedure	20
5.2	Informazione agli utenti	20
5.3	Procedure di reclamo	21
5.4	Valutazione della qualità del servizio erogato	21
5.5	Contatti	22



1. Sezione I – Introduzione

1.1 Oggetto ed Ambito di Applicazione

La **Carta dei Servizi** è il documento attraverso il quale la Pellicano Verde S.p.A., in qualità di erogatore di pubblico servizio, individua i principi e standard di riferimento per l'esecuzione del servizio al fine di migliorare e tutelare le esigenze e i diritti dell'Utente-consumatore.

La **Carta dei Servizi** in particolare:

- individua i **principi fondamentali** cui deve attenersi Pellicano Verde S.p.A. nella gestione del servizio rifiuti urbani sulla base di quanto definito nel contratto con l'Ente Committente;
- individua **standard di qualità** del servizio che Pellicano Verde S.p.A. si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il **rapporto tra Pellicano Verde S.p.A. e gli utenti** per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi ultimi;
- definisce le **procedure di reclamo** attivabili da parte degli utenti stessi.

3

La presente **Carta dei Servizi** si applica sulla base di principi generali comuni a tutto il territorio regionale e sull'adempimento della **normativa primaria** di seguito indicata:

- **Direttiva** del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- **Decreto Legislativo** n.152 del 3 aprile 2006 *"Norme in materia ambientale"*;
- **Art. 11 comma 2 Legge** 30 luglio 1999 n.286, come modificato dal D.Lgs. 150/2009 *"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"*.

1.2 Presentazione del Gestore

1.2.1 L'Azienda

La **"PELLICANO VERDE S.p.A."**, nata nel 1988, offre servizi ecologici garantiti da decenni di esperienza nel settore. La professionalità raggiunta in questi anni di attività in un settore inizialmente poco conosciuto ma divenuto oggi tra i più importanti, è confermata dalle proficue collaborazioni instaurate con Società di servizi riconosciute ed affermate a livello nazionale ed internazionale.

Dapprima indirizzatasi al settore della raccolta dei R.S.U e raccolta differenziata, oggi, dopo anni di esperienza, può vantare, nei Comuni serviti, il conseguimento di un'elevata percentuale di raccolta differenziata pari ad oltre il 70%, risultato nettamente superiore rispetto alla media nazionale che si aggira intorno al 35%.



Nel corso della sua attività, la società ha permesso a diversi Comuni per cui opera di conseguire il premio di “Comune Riciclone” riconosciuto da Legambiente alle comunità locali che hanno ottenuto i migliori risultati nella gestione dei rifiuti.

La Società opera per conto di enti pubblici e privati ai quali sono garantiti:

- Servizi di igiene ambientale mediante raccolta differenziata porta a porta;
- Servizi di igiene pubblica e connessi (manutenzione del verde pubblico, gestione cimiteri, gestione Centri Comunali di Raccolta, spazzamento e lavaggio strade, rimozione di rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree ad uso pubblico e privato, etc.);
- Servizi di recupero e/o smaltimento finale di rifiuti speciali di qualsivoglia natura e classe;
- Intermediazione e commercio di rifiuti;
- Bonifiche di siti e materiali contenenti amianto;
- Servizio di progettazione ed implementazione della raccolta differenziata;
- Prestazioni di consulenza e assistenza ambientale;
- Campagne di informazione e sensibilizzazione ambientale;
- Gestione impianto di messa in riserva/deposito preliminare e recupero di rifiuti.

Per lo stato di **emergenza sanitaria** connesso all’infezione **da Coronavirus**, la Pellicano Verde S.p.A. ha intensificato il servizio di sanificazione di ambienti interni ed esterni per contrastarne la diffusione e ha attivato il ritiro riservato ai rifiuti prodotti da abitazioni con soggetti positivi e/o in quarantena.

1.2.2 Certificazioni e Sistema di Qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, **Pellicano Verde S.p.A.** si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le **certificazioni di conformità** alle norme **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001**.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dei controlli svolti dall’Agenzia o da altri Soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.



1.2.3 Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente Carta dei Servizi, **Pellicano Verde S.p.A. si occupa** delle seguenti attività:

- raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani;
- ritiro e smaltimento degli scarti vegetali provenienti da aree verde pubbliche e private;
- spazzamento, lavaggio, pulizia e diserbo di aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico;
- svuotamento e pulizia di tutti i cestini e contenitori installati nelle strade e nei giardini pubblici con sostituzione delle eventuali buste getta rifiuti collocate nei cestini;
- ritiro, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati provenienti dalla pulizia dei mercati nonché delle fiere e feste su aree pubbliche;
- operazioni di messa in riserva/deposito preliminare e recupero dei rifiuti differenziati di cui sopra;
- servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione.

1.3 Validità della Carta della qualità dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, redatta sulla base di quanto stabilito nel contratto stipulato con l'Ente Committente, ha validità fino alla durata del contratto. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente Committente, dal Gestore e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli **sportelli** e sul **sito internet** dell'Ente Committente e della Pellicano Verde S.p.A. che informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, calamità naturali, ecc.).



2. Sezione II – Principi Fondamentali

2.1 Eguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti, si impegna al **rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.**

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una **particolare attenzione** nei confronti dei soggetti **diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.**

A tale scopo, **Pellicano Verde S.p.A.** provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche e applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare gli ostacoli di tipo tecnologico (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video) e quelli relativi alla disabilità (difficoltà visive, motorie e percettive);
- **ridurre** al minimo e per quanto possibile, **l'attesa agli sportelli** fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza;
- **minimizzare** il disagio in occasione di **interruzioni del servizio** programmate o non programmate.



6

2.2 Imparzialità



Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo, **Pellicano Verde S.p.A.** interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e la normativa di settore.

2.3. Continuità



Il Gestore fornisce un **servizio continuo, regolare e senza interruzioni** secondo le modalità previste nel contratto di servizio.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, per cause di forza maggiore, **Pellicano Verde S.p.A.** si impegna a adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

7

2.4 Partecipazione



Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la **collaborazione tra Utente e Gestore**.

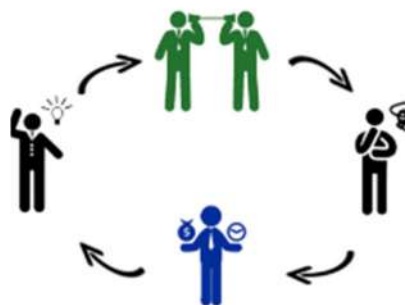
L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta dei Servizi.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni di proprio interesse ai sensi degli artt. 22 e succ.

della Legge 7 agosto 1990 n.241 e s.m.i. con le modalità dell'art. 25 della medesima legge.

2.5 Efficienza ed Efficacia

Il Gestore persegue l'obiettivo di garantire l'efficienza ed efficacia dei servizi erogati nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.



2.6 Cortesia



Il Gestore garantisce all'utente un **rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto**, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

A tal fine, i dipendenti di **Pellicano Verde S.p.A.** sono tenuti ad agevolare l'utente impegnandosi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.7 Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di **un linguaggio semplice** e di **immediata comprensione** per gli stessi controllandone l'efficacia.

2.8 Sicurezza e rispetto dell'Ambiente e della Salute



Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e assicurando, nei limiti delle proprie competenze, la **tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori**, nonché la **salvaguardia dell'ambiente**.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 Privacy



Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"*, come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del **Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile**

2016.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere a **Pellicano Verde S.p.A.** la corretta erogazione del servizio.

3 Sezione III – Modalità del Servizio di gestione Rifiuti

3.1 Premessa

Pellicano Verde S.p.A. applica la presente Carta dei Servizi nel **Comune di Brindisi Montagna**, rispettando le modalità e condizioni definite nel Contratto di prestazione e documenti ad esso allegati.

In sintesi, i servizi espletati nel territorio sono i seguenti:

1. Raccolta e trasporto dei **“rifiuti urbani e assimilati”** con il **metodo “porta a porta”**, differenziato per le diverse tipologie, sia per **“Utenze Domestiche”** che per **“Utenze non Domestiche”**;
2. Spazzamento manuale e/o meccanico.

Per **metodo “porta a porta”** (abbreviato **PaP**) si intende il ritiro presso il domicilio dell’utenza, sul ciglio della strada e fuori dalla proprietà privata.

Per **“Utenze Domestiche”** (abbreviato **UD**), si intende le abitazioni civili.

Per **“Utenze non Domestiche”** (abbreviato **UnD**), si intende le attività commerciali, industriali, professionistiche, uffici pubblici e scuole.

I **“rifiuti urbani e assimilati”**, differenziati per le diverse tipologie, oggetto del servizio erogato nel Comune di Brindisi Montagna sono i seguenti:

- organico o umido
- secco residuo o indifferenziato (compreso pannolini e pannoloni)
- carta e cartone
- plastica
- metallo
- vetro
- sfalci di potatura
- ingombranti
- RAEE

Per le seguenti tipologie di rifiuti il metodo di raccolta è con il conferimento diretto dell’utenza nei contenitori:

- indumenti usati
- pile esauste (batterie)
- farmaci scaduti

3.2 Modalità e Calendario di conferimento

La raccolta “porta a porta” dei rifiuti è eseguita con il conferimento negli appositi sacchi e/o contenitori forniti dal Comune, esposti in prossimità del numero civico su suolo pubblico secondo le modalità e il calendario che segue.

Il **sacco** ben chiuso o il **contenitore** con il coperchio chiuso e il manico in avanti, vanno esposti **ENTRO LE ORE 06.00** di mattina anche se festivo.

L'**organico** deve essere contenuto in buste chiuse.

Le **scatole in cartone** devono essere schiacciate.

Gli **imballaggi in plastica** devono essere svuotati e risciacquati, le **bottiglie in plastica** devono essere schiacciate.

Le **lattine in metallo** devono essere risciacquate e non contenere liquidi o cibi.

Gli **imballaggi in vetro** devono essere svuotati e risciacquati.

UTENZE DOMESTICHE

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	1°, 3° e 5° VENERDI'	2° e 4° VENERDI'	SABATO
 ORGANICO	 SECCO RESIDUO	 PLASTICA e METALLO	 ORGANICO	 CARTA e CARTONE	 VETRO	 ORGANICO

ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTI



“PANNOLINI E PANNOLONI” vanno conferiti, all’interno di un sacchetto ben chiuso, **TUTTI I GIORNI**.



“SFALCI DI POTATURA” vanno conferiti, all’interno di un sacco ben chiuso, con l’ **“ORGANICO”** il **LUNEDI’, GIOVEDI’ e SABATO**.

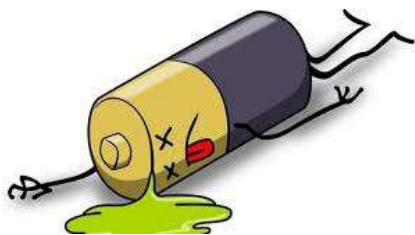


“INGOMBRANTI” vanno conferiti il **1° GIOVEDI’ DI OGNI MESE** (Max 3 pezzi), presso la Località **AIA CHIAFFA** dalle ore 07.00 alle ore 10.00.



“RAEE” RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE E ELETTRONICHE vanno conferiti il **1° GIOVEDI’ DI OGNI MESE** (Max 3 pezzi), presso la Località **AIA CHIAFFA** dalle ore 07.00 alle ore 10.00.

“PILE ESAUSTE” vanno conferite negli appositi contenitori posizionati presso:



- sede Casa Comunale
- Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria
- Tabaccheria



“FARMACI SCADUTI” vanno conferiti negli appositi contenitori posizionati presso:
- Farmacia Menzano, C.so G. Garibaldi nr.62

12



“INDUMENTI USATI” vanno conferiti negli appositi contenitori.

UTENZE NON DOMESTICHE

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	1°, 3° e 5° VENERDI'	2° e 4° VENERDI'	SABATO
 ORGANICO + CARTONE PLASTICA e METALLO VETRO	 SECCO RESIDUO + ORGANICO VETRO	 PLASTICA e METALLO + ORGANICO CARTONE VETRO	 ORGANICO + VETRO	 CARTA e CARTONE + ORGANICO PLASTICA e METALLO VETRO	 VETRO + ORGANICO CARTONE PLASTICA e METALLO	 ORGANICO + VETRO

3.3 Cosa Conferire

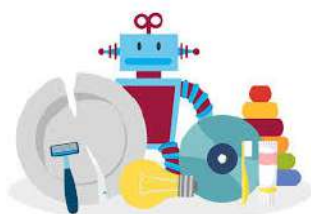
ORGANICO O UMIDO



Avanzi e scarti alimentari - fondi di caffè - bustine di camomilla, tè, ecc. - gusci d'uovo - tovaglioli unti – potature di piante – fiori recisi o appassiti – foglie secche.

13

SECCO RESIDUO O INDIFFERENZIATO



Materiali unti e sporchi - CD, DVD e Videocassette - giocattoli rotti di piccole dimensioni – bicchieri, tazze e piatti di ceramica - sacchetti aspirapolvere – posate di plastica – penne e pennarelli – scontrini – pannolini e pannoloni – guanti e mascherine.

CARTA E CARTONE



Giornali, riviste, libri e quaderni – scatole – confezioni di latte e succhi di frutta.

PLASTICA



Bottiglie in plastica – piatti e bicchieri in plastica risciacquati - vasetti yogurt – confezioni di pasta, merendine, caramelle, patatine – flaconi detersivi – vaschette polistirolo.

METALLO



Lattine – scatole metalliche – tappi in metallo – fogli di alluminio da cucina
– bombolette spray solo se non hanno alcun simbolo di pericolo.

14

VETRO



Bottiglie, barattoli e vasi di vetro – bicchieri in vetro - caraffe - boccette per profumo.

SFALCI DI POTATURA



Derivano da attività di giardinaggio domestico:
fiori recisi - sfalci d'erba – foglie – ramaglie - patate.

INGOMBRANTI



Materiale in disuso, di grande dimensione, proveniente da abitazioni domestiche:

mobili – sedie – materassi – divani – poltrone - reti di letto – biciclette - assi da stiro - tavoli.

RAEE

Apparecchiature elettriche ed elettroniche, in disuso, provenienti da abitazioni domestiche:



frigoriferi – congelatori – lavatrici – lavastoviglie – frullatori – forni
– asciugacapelli – lampade – neon – telefonini - caricabatterie.

INDUMENTI USATI

Vestiti – scarpe – borse – biancheria – coperte – tende.



Se sono in cattivo stato si buttano nel secco residuo (indifferenziato).

PILE ESAUSTE



Batterie comuni di tutti i tipi.

FARMACI SCADUTI



Tutti i tipi di medicinali: compresse, sciroppi, pomate, ecc.

3.4 Controllo qualità dei Rifiuti

Al fine di contribuire a una buona raccolta differenziata e raggiungere obiettivi condivisi di sostenibilità ambientale **Pellicano Verde S.p.A.** invita i cittadini a rispettare questi semplici ma efficaci accorgimenti:

1. usare esclusivamente i contenitori forniti dal **Comune di Brindisi Montagna** e inserire l'organico nei sacchi ben chiusi;
2. differenziare correttamente i rifiuti secondo le loro tipologie;
3. rispettare i giorni e l'orario di esposizione dei contenitori.

Per garantire quanto sopra, **Pellicano Verde S.p.A.**, durante le operazioni di ritiro dei rifiuti controlla costantemente la qualità del materiale e la conformità al tipo di raccolta prevista per la giornata, segnalando all'utenza le anomalie.

16



Qualora il conferimento risultasse non corretto, **solo per la prima volta**, il ritiro viene effettuato regolarmente e con il bigliettino giallo viene segnalata la non conformità, apponendo la crocetta nella voce interessata.



Se per la stessa utenza si dovesse ripresentare il problema il rifiuto non verrà ritirato e la non conformità sarà segnalata con il bigliettino rosso.

Sarà cura dell'utente rimuovere la non conformità segnalata ed esporre i rifiuti alla successiva raccolta.

3.6 Spazzamento Manuale e/o Meccanizzato delle aree pubbliche



Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, viali, portici pubblici o privati ad uso pubblico, ed aree verdi mediante spazzamento manuale (o meccanico se necessario) compreso la pulizia delle caditoie, griglie, bocche di lupo, pulizia delle zone circostanti i contenitori stradali, svuotamento dei cestini gettacarte, raccolta siringhe ed estirpazione

erba.

È compresa la pulizia dell'area mercato rionale ogni lunedì e di tutte le aree interessate da manifestazioni ed eventi pubblici; area cimitero ogni 15 gg. e zona Castello 1 volta al mese.

Il servizio di spazzamento è svolto tutti i giorni a partire dalle ore 06:00, con particolare attenzione ai centri storici e alle zone più frequentate.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti, concordati con il Comune, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e utilizzando attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi.

Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.



Le zone di intervento e il calendario delle attività sono suddivise come da tabella:

Area	Descrizione	Interventi settimanali
Zona 1	Corso dei Lavoratori, C.so Garibaldi, Chiesa Madre S. Nicola Vescovo, Vico Boccaccio. Piazza Libertà, Via Timavo, Vico Alfieri, Piazza D'Annunzio	 Dalle ore 06.00 TUTTI I GIORNI (Escluso domenica)
Zona 2	Chiesa di S. Vincenzo, Via del Calvario, Via Appennini, Via Lago Maggiore, Largo S. Gottardo, Via Alpi, Via Cima XI, Via Cima XII, Via Carso, Via D. Alighieri, Largo Diaz, Via Vesuvio, Via G. Basta, Largo Montepiccone, Vico Tre Santi, Via Montesanto, Via Castel Fidardo	 Dalle ore 06.00 1° settimana di ogni mese
Zona 3	Chiesa della Madonna delle Grazie, Via Fiume Brenta, Via Sicilia, Via Tagliamento, Via Isonzo, Via C. Battisti, Via Adige, Via Partenope, Vico Corradino, Vico S. Bernardo, Vico Croce, Via R. Margherita, Via N. Sauro, Via Fiume, Via Volturino, Via Piave, Largo Cadorna, Via D. Alighieri, Via C. Plesce, Via Po, Via Estramurale Basento	 Dalle ore 06.00 2° settimana di ogni mese
Zona 4	Vico Palestro, Largo A. Volta, Vico Crispi, Via F. Gioia	 Dalle ore 06.00 3° settimana di ogni mese
Zona 5	Via delle Fontanelle, Via Kennedy, Largo S. Giacomo, Via S. Gabriele, Largo Montesanto, Vie E. Toti, Via Napoli, Vico Pasubio, Via G. Fortunato, Via dei Crojesi, Via S. Michele, Via Porta Pia, C.so Garibaldi, Via C. Alberto, Via G. Pepe, Via Cupido, Via L. Rizzo, Via Como	 Dalle ore 06.00 4° settimana di ogni mese

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato da cause non imputabili al Gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

4 Sezione IV – Qualità del Servizio

4.1 Premessa

Pellicano Verde S.p.A. garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

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

19

4.2 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di erogazione dei servizi. Eventuali scostamenti rispetto al programma sono giustificabili solo per cause estranee all'organizzazione, quali a titolo di esempio:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- ostacoli dovuti al traffico;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- sospensione del lavoro per motivi di sciopero o festività.

In tali casi, il Gestore assicura il ripristino del servizio non effettuato entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato la sospensione.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Committente per concordare la riprogrammazione del servizio.

4.3 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o corrispondenza

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore a cui l'utenza può rivolgersi per qualsiasi informazione, richiesta, segnalazione, prenotazione, reclamo.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 ai seguenti numeri telefonici:

- numero verde gratuito **800 197358**;
- numero rete fissa **097671745 – 0976 71487**;

Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica o sito web ai seguenti recapiti e indirizzi:

- fax **0976 723119**;
- e-mail **utenti@pellicanoverde.it**
- sito **www.pellicanoverde.it**

Ogni richiesta viene gestita nell'arco di max 48 ore.



4.4 Facilitazione per particolari categorie di Utenti

Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi del gestore e si impegna a agevolare la fruizione dei servizi offerti.

5 Sezione V – Tutela Rapporto con l'utenza

20

5.1 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

5.2 Informazione agli utenti

Il Gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e contrattuali, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche.

Pellicano Verde S.p.A., al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet, **www.pellicanoverde.it**, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- informa gli utenti tramite opuscoli, volantini, avvisi chiari e facilmente leggibili, delle modalità di erogazione dei servizi e delle eventuali modifiche;
- cura i rapporti con l'Ente Committente, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione dei rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse.



5.3 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio, può presentare reclamo a Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali di accesso (numero verde, numero fisso, fax, posta elettronica), e darne comunicazione per conoscenza all'Amministrazione Comunale.

Il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard. Alla presente Carta dei Servizi viene allegato il **modulo** per la presentazione dei Reclami.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

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

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

5.4 Valutazione della qualità del servizio erogato

Il Gestore si organizza per svolgere periodicamente le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella presente Carta del Servizio con il monitoraggio dei reclami e della soddisfazione dell'utenza (modulo presente sul sito www.pellicanoverde.it).

5.5 Contatti



22



Sede Amministrativa:



Via Appia, sn – 85054 Muro Lucano (PZ)



(+39) 0976 71 745 – 71 487



(+39) 0976 72 31 19



www.pellicanoverde.it

P.E.C. Aziendale

P.E.C. Settore TECNICO

Bonifiche Amianto:

Sanificazioni ambientali:



Impianto di Gestione Rifiuti:



Zona Industriale – Tito (PZ)



(+39) 0971 15 61 241



info@pellicanoverde.it



pellicanoverde@legalmail.it



pellicanoverde.ut@legalmail.it



amianto@pellicanoverde.it



sanificazioni@pellicanoverde.it



utenti@pellicanoverde.it

Servizio Utenti



(+39) 0976 71 745 – 71 487



(+39) 0976 72 31 19

NUMERO VERDE GRATUITO

800 197358

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00



Comune di BRINDISI MONTAGNA

Pellicano Verde





Comune di **BRINDISI MONTAGNA**

23



Via Vittorio Veneto,6 - 85050 Brindisi Montagna (PZ)



Centralino

0971 985002



Fax

0971 985242



comunebrindisimontagna@rete.basilicata.it



www.comune.brindisimontagna.pz.it



comune.brindisimontagna@pec.it





MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

TIPO DI RICHIESTA

- ☐ SEGNALAZIONE ☐ RICHIESTA INFORMAZIONI ☐ RECLAMO

DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale _____

Indirizzo fornitura _____

Comune _____ Provincia ____ CAP _____

MODALITA' DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

☐ Fax (inserire numero) _____

☐ e-mail (inserire indirizzo) _____

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA

Data richiesta _____

Firma _____

Grazie per la sua collaborazione. L'Azienda si impegna a risponderLe nel più breve tempo possibile.

INVIARE TRAMITE FAX AL NR. (+39) 0976 72 31 19
E-MAIL utenti@pellicanoverde.it

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 (GDPR) relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione della richiesta.