

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 1 a 8

Approvato: LA DIREZIONE

Data 19/11/2014

0	Novembre 2014	Prima emissione
rev.	data	Descrizione Modifica

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 2 a 8

La società ECOMONT S.r.l. ha sede a Longarone (BL) ed è stata fondata nel 1985, in base ad un accordo tra l'Unione Montana del Cadore – Longaronese – Zoldo ed i Comuni di Longarone, Castellavazzo, Ospitale di Cadore, Soverzene, Zoppè di Cadore, Forno di Zoldo e Zoldo Alto, allo scopo di fornire ai medesimi Comuni servizi connessi alla gestione del territorio.

Dal giugno 2003 è entrata a far parte della società anche l'Unione Montana Centro Cadore: dal 1 luglio 2003 l'Azienda ha così ampliato il servizio di raccolta di RSU per i Comuni di Auronzo di Cadore, Lozzo di Cadore, Calalzo di Cadore, Vigo di Cadore, Lorenzago di Cadore, Domegge di Cadore e Pieve di Cadore.

Ecomont effettua il servizio di raccolta rifiuti per questi 2 ambiti territoriali:

1. l'Unione Montana Cadore Longaronese Zoldo, cui appartengono i seguenti Comuni: Longarone, Soverzene, Ospitale di Cadore, Forno di Zoldo, Zoldo Alto e Zoppè di Cadore;
2. l'Unione Montana Centro Cadore, cui appartengono i seguenti Comuni: Auronzo di Cadore, Calalzo di Cadore, Domegge di Cadore, Lorenzago di Cadore, Lozzo di Cadore, Perarolo di Cadore, Pieve di Cadore e Vigo di Cadore.

per un totale di circa 27.000 abitanti serviti, prevalentemente con il sistema di raccolta presso le utenze, oltre che alla gestione di 4 ecocentri e una discarica per rifiuti non pericolosi.

La Carta dei Servizi di Igiene Ambientale, è un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai cittadini, con l'obiettivo dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono riepilogati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e di livelli di qualità specifici e generali, che Ecomont srl si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

1.1. Certificazioni

ECOMONT si è dotata di un sistema di gestione e controllo delle attività organizzato secondo i principi ed i requisiti della Norma ISO 14001 e della Norma ISO 9001.

1.2. Politica Qualità Ambiente e Sicurezza di Ecomont srl

Il contesto sociale e produttivo del nostro territorio, ampio di dimensioni con caratteristiche diversificate, richiede ad ECOMONT di fondare i propri servizi su criteri di massima economicità, essendo gli stessi rivolti ai cittadini, e nel contempo su criteri di qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente.

L'obiettivo perseguito dalla Società è pertanto la piena soddisfazione degli Enti appaltanti i servizi e dei cittadini, assicurando la compatibilità ambientale delle proprie iniziative.

Le strategie adottate da ECOMONT per il raggiungimento dei principi sopra esposti comprendono:

- l'impegno al rispetto della legislazione in materia di qualità del servizio, tutela dell'ambiente e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e di tutti gli altri regolamenti sottoscritti dalla Società;
- la continua ricerca di opportunità di miglioramento continuo della qualità del servizio, delle prestazioni ambientali e dei livelli di sicurezza, nell'ottica della prevenzione dell'inquinamento e della riduzione dei rischi per i propri lavoratori;
- il coinvolgimento e la sensibilizzazione di tutta l'organizzazione verso una cultura di responsabilità, di partecipazione e di promozione dei principi di Qualità e rispetto dell'Ambiente;

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 3 a 8

- l'efficace comunicazione all'esterno della politica aziendale, e di tutte le informazioni, in materia di Qualità e Ambiente, utili alla corretta comprensione e fruizione, da parte dell'utenza e delle altre parti interessate, dei servizi offerti dalla Società.

Le strategie sopra esposte possono essere concretizzate attraverso:

- il controllo dei processi aziendali, mediante monitoraggio continuo degli standard di qualità e ambientali, dedicando risorse adeguate e ricorrendo a strumenti quali riesami periodici del sistema da parte della Direzione, audit interni, indicatori di sistema;
- gestione dei servizi mirata a prevenire o minimizzare l'impatto per l'ambiente;
- riduzione dei rischi residui per l'ambiente e per la salute e la sicurezza del personale, attraverso adeguato addestramento, formazione, informazione, definizione di adeguate modalità operative e dotazione di appropriate infrastrutture;
- preparazione a rispondere in modo efficace alle situazioni di emergenza;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati per aspetti legati alle problematiche della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.

1.3. Sicurezza

ECOMONT ha dato attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul Lavoro (D.LGS. 81/08).

1.4. 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.

La Carta 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:

- raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (RSU), urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani (RAU), urbani pericolosi
- raccolta differenziata della frazione riciclabile dei RSU
- gestione punti e/o centri di raccolta
- gestione impianti di smaltimento
- altri servizi

Ecomont srl stipula un contratto di servizio con l'Unione Montana o con l'Amministrazione Comunale per ogni Comune servito, nel quale vengono stabiliti gli impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 4 a 8

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. Ecomont srl si impegna ad erogare e a gestire il servizio in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto fra gli utenti e Ecomont srl. Essa è lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal servizio, allo stesso tempo, controlla che gli impegni siano rispettati.

2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da Ecomont srl sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito eguale 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 della società garantire un servizio continuo e regolare ed 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, Ecomont srl interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

2.3. Tutela dell'ambiente

Ecomont srl s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, ed 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 viene eseguito in impianti a norma dal punto di vista ambientale.

2.4. Riduzione dei rifiuti

Ecomont srl si impegna 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.

2.5. Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Ecomont srl le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Ecomont srl individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale che opera all'esterno mediante un tesserino di riconoscimento.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 5 a 8

2.6. Cortesia

La società si impegna affinché tutti i propri dipendenti trattino gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei obblighi.

2.7. Efficacia ed efficienza

Ecomont srl persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Ecomont srl pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio
- tutela dell'ambiente
- formazione del personale
- procedure di comunicazione ed 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 Ecomont srl si 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

Servizio raccolta rifiuti

La società garantisce la regolarità del servizio di raccolta rifiuti, sia che si tratti del sistema " a cassonetto stradale" sia che si tratti del sistema "porta a porta".

A. RACCOLTA RIFIUTI CON IL SISTEMA "A CASSONETTO STRADALE"

- Carta: I residui cellulosici (carta e cartone) sono raccolti tramite campane. La campana può avere varie capacità. La frequenza di vuotamento è mediamente settimanale. In particolari condizioni, la frequenza può variare.
- Multimateriale VPL: La raccolta degli imballaggi di Vetro, plastica e lattine viene effettuata mediante campane, di diversa capacità. La frequenza di vuotamento è mediamente settimanale. In particolari condizioni, la frequenza può variare.
- Frazione organica: La raccolta che avviene tramite appositi contenitori stradali viene svolta su gran parte dei comuni serviti da Ecomont. A tutti gli utenti viene consegnato un apposito sottolavello (secchiello) per il conferimento dei residui organici.

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 6 a 8

Ecomont effettua regolarmente la rilevazione del rapporto fra il numero di contenitori effettivamente svuotati giornalmente e il numero di quelli previsti dal programma di raccolta. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti è dovuto esclusivamente a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti ai veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, guasti ai mezzi in servizio.

B. RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA PORTA A PORTA

In 13 comuni su 15 il secco non riciclabile viene effettuato mediante il sistema porta a porta è organizzato secondo le seguenti modalità:

- ad ogni utenza sono assegnati, in comodato d'uso gratuito, appositi contenitori. La consegna e il ritiro di questi viene svolta dal Comune.
- i contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata e esposti fronte strada nei giorni e nei tempi fissati per il ritiro dall'apposito calendario che viene consegnato all'utenza annualmente;

In 5 comuni viene inoltre effettuato il servizio porta a porta del rifiuto umido.

Per le grandi utenze viene effettuato il ritiro porta a porta di rifiuti umido e vetro monomateriale.

Frequenza di vuotamento:

- secco non riciclabile: quindicinale
- residui organici: una volta a settimana 2 volte/settimana nei mesi di luglio e agosto
- vetro: una volta a settimana

Le frequenze sopra indicate si riferiscono al servizio svolto in modo standardizzato. In particolari condizioni, le frequenze possono variare.

Informazioni:

Ad ogni utenza gestita con il sistema porta a porta viene consegnato sia il "Dizionario Riciclaggio" sia il calendario degli svuotamenti, sul quale sono indicati anche i giorni festivi in cui il servizio non viene svolto e gli eventuali turni di recupero.

C. CENTRI DI RACCOLTA

Ecomont provvede alla gestione dei centri di raccolta.

Il CDR è un'area presidiata ed attrezzata ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento, dei rifiuti urbani e assimilati conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche.

La società gestisce 4 CDR.

La società è proprietaria degli ecocentri di Auronzo di Cadore, Longarone e Forno di Zoldo ed è intestataria delle relative autorizzazioni all'esercizio.

I CDR sono realizzati e gestiti in conformità alle disposizioni del DM 08 aprile 2008 e smi (DM 13 maggio 2009).

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 7 a 8

Il CDR di Domegge di Cadore è solo in gestione (come da convenzione tra Ecomont e Unione Montana per il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti) in quanto proprietaria del sito e intestataria dell'autorizzazione all'esercizio è l'Unione Montana Centro Cadore.

Durante gli orari di apertura è sempre presente un addetto che provvede a:

- ricevere gli utenti e registrare su apposito modulo i dati dell'utente e i rifiuti conferiti;
- verificare tipologia e stato del rifiuto che si intende conferire;
- fornire spiegazioni qualora l'utente ne faccia richiesta;
- controllo e pulizia dell'area.

Gestione discarica di rifiuti non pericolosi

Ecomont gestisce una discarica di rifiuti non pericolosi sita in località Mura Pagani (Comune di Longarone).

Il proprietario della discarica è l'Unione Montana Cadore Longaronese Zoldo mentre la Società ha in gestione l'impianto a partire dal 1985.

I rifiuti conferiti provengono prevalentemente dai Comuni appartenenti alle Unioni Montane Cadore Longaronese Zoldo e Centro Cadore e da eventuali altri Enti autorizzati dalla Provincia.

L'area del sito di smaltimento è distinta in due settori denominati:

- Settore sud: in attività dal 1995, con una interruzione temporanea (da gennaio 2010 a luglio 2014). Ripresa dei conferimenti e gestione in stoccaggio definitivo da luglio 2014;
- Settore nord: corrisponde alla vecchia discarica in esercizio dai primi anni 80 fino a metà anni 90, con coltivazione in trincea.

La gestione operativa della discarica è descritta e regolamentata in specifiche procedure che riprendono quanto contenuto nell'AIA e nel Piano di Monitoraggio Controllo approvato.

3.2. Soddisfazione del Cliente

Ecomont effettua annualmente un'indagine sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati. Tale indagine è finalizzata al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali esigenze da parte dei cittadini utenti.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Ecomont utilizza i seguenti strumenti di comunicazione:

- front office (n. tel 0437.771454);
- campagne promozionali e materiale informativo;
- 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;
- attività didattiche nelle scuole;
- indirizzo email;
- sito internet;

	CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	CDSIA	
		REV.00	
		19/11/14	Pag. 8 a 8

- comunicazioni tramite stampa o altri mezzi di informazione.

Ecomont comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Ecomont si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax o per e-mail o consegnando il reclamo in ufficio. Il cliente può esprimere il proprio reclamo verbale al telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 20 giorni dalla data di ricezione del reclamo, Ecomont comunica l'esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo.

