



SALERNO PULITA S.p.A.

**CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI
QUALITA' PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI
NEL COMUNE DI SALERNO**



Carta dei Servizi e standard di qualità

Sezione I. Carta dei Servizi

1. Che cosa è
2. Principi ispiratori
3. L'azienda
4. Dove trovarla

Sezione II. Descrizione dei servizi

Pulizia del suolo e attività collaterali

1. Spazzamento stradale
2. Svuotamento, lavaggio e disinfezione cestini stradali
3. Lavaggio suolo aree pubbliche
4. Pulizia arenili urbani
5. Igiene suolo aree mercatali aperte
6. Pulizia e manutenzione aree cimiteriali
7. Lavori di pulizia sottopassi pedonali
8. Lavori di pulizia sovrappassi pedonali
9. Rimozione deiezioni canine
10. Pronto intervento ed interventi straordinari spazzamento stradale e rimozione micro discariche
11. Pulizie straordinarie delle aree pubbliche interessate da sagre e manifestazioni

Raccolta differenziata

1. Raccolta porta a porta organico, carta e cartone, multimateriale, indifferenziato
2. Raccolta differenziata toner e cartucce
3. Raccolta differenziata degli imballaggi in vetro
4. Pulizia intorno alle campane per la raccolta del vetro
5. Raccolta trasporto e smaltimento presso i centri comunali di raccolta dei rifiuti ingombranti e durevoli

Gestione impianti

1. Gestione centri comunali di raccolta "Arechi" e "Fratte"
2. Gestione impianto di recupero per la messa in riserva di rifiuti non pericolosi nel capannone sul piazzale "B" del sito di Ostaglio
3. Attività di trasferimento del rifiuto organico
4. Gestione dell'impianto di trattamento dei rifiuti organici con digestione aerobica ed anaerobica

Sezione III Standard di qualità

1. Accessibilità alle informazioni
2. Diritti e doveri degli utenti
3. Reclami
4. Forme di risarcimento
5. Gli impegni dell'Azienda
6. Fattori di qualità, indicatori e standard
7. Indagini di gradimento del servizio
8. Istituzione tavolo paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie
9. Validità della Carta
10. Finanziamento attività

Sezione IV Allegati

- Allegato A1 – Calendari utenza domestica
- Allegato A2 – Calendari utenza commerciale
- Allegato A3– Calendari utenza domestica zona movida
- Allegato A4 – Calendari utenza commerciale zona movida
- Allegato B – Regolamento di conciliazione
- Allegato C – Modulo domanda di conciliazione
- Allegato D – Modulo di segnalazione - Reclamo – Suggerimento
- Allegato E – Dati raccolta differenziata anni 2017/2018/2019
- Allegato F - Protocollo reclami

Sezione I. Presentazione



Premessa

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno che l'azienda Salerno Pulita S.p.A. assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi in materia di gestione dei rifiuti e pulizia del territorio – da questo momento in poi sinteticamente indicati come “Servizi in affidamento”, da essa erogati in quanto concessi con affidamento in house dal Comune di Salerno. Il concetto di Carta dei servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Principi ispiratori

Salerno Pulita S.p.A. si obbliga ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani, alle persone disabili ed alle persone socialmente più deboli.

L'Azienda si impegna altresì ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei servizi in affidamento continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

L'attività della Salerno Pulita S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, i fornitori, le associazioni di consumatori, i sindacati, etc..

Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare i Servizi in affidamento nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi o al miglioramento degli stessi.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei Servizi in affidamento, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia



informazione all'utenza circa le modalità di prestazione dei vari servizi.

Finalità della Carta

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di esercizio dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;

- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- mette a disposizione dell'utenza una serie di strumenti (procedure di reclamo, sito Internet istituzionale, app Junker scaricabile gratuitamente), che rappresentano i canali preferenziali di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

Come strumento di tutela:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Associazioni degli utenti – Partecipazione – Protocollo d'Intesa

L'Azienda, per la redazione della presente Carta dei servizi, ha attivato le procedure di consultazione e partecipazione con le Associazioni degli utenti accreditate: Federconsumatori; Adiconsum; U.Di.Con. Unione dei consumatori; Unione Consumatori e Utenti; Codacons Campania; Unione nazionale consumatori. Hanno aderito alla consultazione predetta e partecipato al relativo incontro: Codacons Campania; U.Di.Con.; Unione Consumatori e Utenti. Su proposta del Codacons, condivisa dagli altri partecipanti, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa - allegato alla presente Carta dei Servizi (allegato F) - che prevede e disciplina il risarcimento automatico in favore dell'utenza, in caso di mancato riscontro dei reclami proposti dai cittadini per il tramite della Associazioni firmatarie dell'accordo.

L'Azienda

Salerno Pulita è una società per azioni costituita nel 1997. La Società è sottoposta al controllo e alla direzione del Comune di Salerno che detiene il 98,83% del capitale sociale. Il restante 1,17% è detenuto dalla Società stessa.

Salerno Pulita fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, la Società deve avvisare l'utenza, con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione sia della ripresa del servizio. Le modalità di raccolta attuate nel Comune di Salerno prevedono la raccolta domiciliare dei rifiuti. Salerno Pulita effettua il trasporto ed il conferimento agli impianti intermedi o finali di smaltimento.

Tra i servizi effettuati da Salerno Pulita vi sono:

- l'effettuazione delle raccolte differenziate in genere;
- lo spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale e delle relative pertinenze e dei marciapiedi;
- lo svuotamento dei cestini compresi nelle aree urbane;
- la pulizia degli arenili urbani;
- le attività educative, formative, promozionali e informative finalizzate alla riduzione dei rifiuti ed all'aumento della raccolta differenziata, in collaborazione con il Comune di Salerno.

Salerno Pulita dal 2004 ha ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 per tutte le attività inerenti l'igiene urbana, di pulizia e di traslochi; la certificazione ambientale UNI EN ISO14001; la certificazione sicurezza UNI EN ISO 45001. L'autorizzazione unica ambientale per i centri di raccolta "Arechi" e "Fratte".

La società Salerno Pulita si impegna ad erogare ed a gestire il servizio di igiene urbana, in conformità alle disposizioni di cui al vigente contratto di servizio con il Comune di Salerno, nonché in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa CARTA DEI SERVIZI di gestione dei rifiuti.

La Carta si riferisce ai servizi per i quali si paga la tariffa per i rifiuti (TARI) così come sono definiti nel precitato Contratto di servizio in essere con il Comune e riguarda in generale le attività di:

- Spazzamento strade ed attività collaterali;
- Gestione rifiuti (raccolta differenziata, trasporto, smaltimento e trattamento)
- Gestione impianti.

Dove trovarla

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.salernopulita.it e sul sito internet del Comune di Salerno www.comune.salerno.it

Sezione II. Descrizione dei servizi



Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Salerno e Salerno Pulita, affidataria "in house" del servizio stesso per affidamento diretto.

I dati annuali relativi ai rifiuti raccolti e smaltiti nell'ambito del servizio di igiene urbana sono riportati sul sito del Comune di Salerno e sul sito www.salernopulita.it

PULIZIA DEL SUOLO

Spazzamento stradale

Salerno Pulita provvede alla pulizia delle vie e piazze comunali di competenza, sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici. Lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi, le strade non accessibili alla spazzatrice meccanica. Il servizio consiste, essenzialmente, nella rimozione dei rifiuti sparsi, anche sulle aiuole e nelle fontane pubbliche e del fogliame cadente dalle alberature.

Gli interventi, svolti secondo un programma prestabilito che prevede operazioni differenziate a seconda delle necessità legate alla frequentazione, iniziano alle ore 6.00 e terminano prima delle ore 12.00; nel pomeriggio, dalle ore 14 alle 17, vengono spazzate le aree adibite a mercato e anche, per la seconda volta, alcune strade del centro cittadino e del centro storico ad alta frequentazione.

Il servizio di spazzamento viene svolto con frequenze diverse (7 giorni su 7, 6 giorni su 7 o 2/3 giorni su 7) nelle 16 macro zone in cui è stato suddiviso il territorio comunale, in base al numero degli abitanti, delle utenze commerciali e, più in generale, della frequentazione.

In occasione di manifestazioni pubbliche e tradizionali (mercato settimanale, feste per il Carnevale, sagre, Festival, etc.) organizzate dall'Amministrazione comunale, viene garantito un servizio di pulizia straordinaria.

Svuotamento, lavaggio e disinfezione cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini con relativa sostituzione dei sacchi a perdere posti all'interno. Salerno Pulita deve garantire anche la buona tenuta igienica dei cestini.

Lavaggio suolo aree pubbliche

Il servizio viene svolto nell'ambito della viabilità cittadina - includendo marciapiedi, piazze, aree di pertinenza di monumenti e fontane e sottopassi - nel periodo compreso tra il primo maggio e il 30 settembre, con idonei mezzi meccanici. L'automezzo deve spargere acqua con liquido disinfettante, con la cadenza di 2 giorni a settimana, e prevalentemente nella fascia oraria 5.00 - 9.00.

Pulizia arenili urbani

Il servizio consiste in un intervento annuale di spianamento e pulizia radicale dei rifiuti presenti sugli arenili nel mese di aprile; interventi quotidiani di pulizia, raccolta e rimozione dei rifiuti dal primo maggio al 30 settembre; interventi mensili di pulizia, raccolta e rimozione negli altri mesi dell'anno. Su richiesta dell'amministrazione comunale, a seguito di eventi eccezionali e/o mareggiate, potranno essere eseguiti ulteriori interventi.

Spazzamento, lavaggio e disinfezione aree mercatali

Il servizio viene effettuato nelle aree riservate a mercato ambulante in via Robertelli, via De Crescenzo, piazza Cavalieri di Vittorio Veneto subito dopo l'orario di chiusura ed entro le due ore successive. Gli operatori commerciali devono conferire i rifiuti in appositi sacchi. Il servizio viene effettuato, secondo specifici calendari predisposti dal Comune, anche in 17 giorni feriali di



apertura pomeridiana; in 12 giorni festivi/domenicali; in 6 giorni feriali (periodo natalizio e di fine anno) di apertura pomeridiana con chiusura alle ore 24.

Pulizia centro agro alimentare

Il servizio consiste nella pulizia, lavaggio e disinfezione aree interne ed esterne del centro agroalimentare (settori ittico ed ortofrutticolo), della viabilità interna e dei relativi parcheggi, raccolta dei rifiuti da conferire nelle apposite attrezzature (cassonetti, cassoni scarrabili). Lavaggio mediante autobotte o utilizzo della rete idrica, pulizia degli uffici comunali e dei relativi servizi igienici.

Pulizia e manutenzione aree cimiteriali

Il servizio comprende la raccolta dei rifiuti urbani con frequenza giornaliera, mediante lo svuotamento dei carrellati; il lavaggio mensile dei carrellati: la separazione delle parti costituenti le composizioni floreali e il loro recupero per avviarli a discarica; lo spazzamento giornaliero di viali, strade e piazzole; il taglio di vegetazione infestante e manutenzione del verde. Il servizio viene svolto dalle ore 6 alle ore 12.

Pulizia sottopasso pedonale

Salerno Pulita deve assicurare l'apertura (alle ore 6) e la chiusura (ore 21 autunno-inverno e ore 23 primavera-estate) del sottopasso di Fratte che collega piazza Medaglie d'oro a via Carlo Gatti; lo spazzamento, il lavaggio e la disinfezione di pavimenti, pareti rivestite e passamani, di marciapiedi e scale di accesso.

Pulizia sovrappassi pedonali

Spazzamento, lavaggio e disinfezione di pavimento, pareti rivestite, passamani, marciapiedi e scale di accesso dei sovrappassi di via dei Carrari e di via A. Amato.

Rimozione deiezioni animali

Il servizio consiste nella rimozione degli escrementi di cani, gatti e colombi depositate su strade, piazze e marciapiedi, nella fascia oraria 6,00- 12,00.

Pronto intervento ed interventi straordinari di spazzamento stradale e rimozione micro discariche.

Il servizio è attivato su richiesta del Comune per risolvere tempestivamente situazioni contingenti ed eccezionali, verificatesi anche a seguito di fiere, manifestazioni, eventi vari, attinenti l'igiene ambientale e gli incontri di calcio disputati presso lo stadio Arechi; e per rimozione di micro discariche presenti sul territorio comunale con l'onere di separare e smaltire i rifiuti.



RACCOLTA PORTA A PORTA

L'ambito del servizio è l'intero territorio comunale, compreso - dal primo maggio 2020 - il molo Masuccio Salernitano, il Molo Manfredi e altre aree portuali.

Raccolta organico

Presso le utenze domestiche è previsto lo svuotamento dei carrellati condominiali a piè di portone tre volte a settimana, e precisamente nei giorni di lunedì, mercoledì e sabato. Il servizio verrà svolto dalle ore 5. Negli stessi giorni è previsto lo svuotamento dei carrellati anche delle utenze commerciali e industriali. invece, Lo svuotamento giornaliero dei carrellati, fatta eccezione per la giornata di domenica, viene effettuato solo per i ristoranti e le mense, dalle ore 14 alle ore 19.

Raccolta carta e cartone

Presso le utenze domestiche è previsto il ritiro dei sacchetti, depositati davanti ai portoni, una volta a settimana, il venerdì, con inizio alle ore 5.00. Presso le utenze commerciali e industriali il ritiro del cartone, dalle ore 14 alle ore 18, è giornaliero, tranne la domenica e il lunedì. I cartoni devono essere accatastati davanti alla sede del produttore sul suolo pubblico, schiacciati e piegati. Il ritiro della carta presso le utenze commerciali e industriali, invece, viene effettuato il venerdì.



Raccolta del multimateriale

Gli imballaggi in plastica vengono raccolti in buste, assieme all'acciaio e all'alluminio, una volta a settimana (giovedì). Il servizio ha inizio alle ore 5. Presso le utenze commerciali e industriali, invece, il ritiro viene effettuato il giovedì e il sabato. Tutto il materiale raccolto viene trasportato nelle piattaforme autorizzate che provvedono alla selezione del materiale. Fanno parte di questa raccolta anche i cartoni per bevande in materiali poliaccoppiati.

Raccolta indifferenziato

La raccolta dell'indifferenziato, cioè del materiale non riciclabile, per le utenze domestiche avviene tramite lo svuotamento di bidoni carrellati solo il martedì, con inizio del servizio alle ore 5. Un giorno di raccolta, sempre il martedì, anche per le utenze commerciali e industriali.

Raccolta toner e cartucce

Il servizio comprende l'installazione di appositi ecobox in cartone, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di toner e cartucce esauste presso gli uffici comunali, gli uffici giudiziari e le scuole di competenza comunale. Il servizio viene effettuato con cadenza mensile.

Raccolta del vetro

La raccolta del vetro avviene mediante specifiche campane, la cui ubicazione sul territorio è indicata nell'app Junker. Non esistono limitazioni di orari e di giorni per il conferimento del vetro da parte degli utenti. Lo svuotamento delle campane dovrà essere effettuato con una frequenza media di 15 giorni; nelle aree più densamente abitate o con massiccia presenza di attività commerciali lo svuotamento dovrà essere settimanale, mentre in quelle scarsamente abitate con frequenza superiore ai 15 giorni.

Pulizie intorno alle campane per la raccolta del vetro

Il servizio prevede la pulizia delle aree intorno alle campane dai rifiuti abbandonati da ignoti (vetro, lastre di vetro, carta, plastica, alluminio, cartone ecc.) almeno tre giorni a settimana, oltre alla domenica e nei festivi infrasettimanali, nel centro e lungo gli assi stradali principali.

Raccolta ingombranti e beni durevoli

Tale raccolta, effettuata davanti al portone di casa, avviene tramite prenotazione al numero verde 800 563387 nel giorno stabilito con l'operatore. Il servizio è gratuito. Il ritiro è previsto anche presso gli edifici scolastici di competenza comunale e gli uffici comunali qualora i responsabili siano impossibilitati al conferimento autonomo presso i centri di raccolta Arechi e Fratte. Il servizio è svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato, escluso le domeniche e i festivi, sia di mattina che di pomeriggio. Su richiesta degli uffici comunali viene effettuato anche il ritiro di ingombranti e beni durevoli abbandonati.

Raccolta pannolini e pannoloni

È attiva la raccolta specifica dei pannolini e pannoloni presso le utenze domestiche che ne fanno specifica richiesta all'ufficio Raccolta differenziata del Comune di Salerno (tel. 089 663808). La raccolta avviene il venerdì mattina dopo il ritiro della carta. Pannoloni e pannolini vengono raccolti anche il martedì con l'indifferenziato.

Raccolta abiti usati

Tale raccolta viene effettuata una volta al mese. Gli abiti devono essere puliti e chiusi accuratamente in sacchetti trasparenti e depositati davanti al portone il martedì e vengono raccolti separatamente il mercoledì. Assieme agli abiti usati è possibile disfarsi anche di borse, cinture, scarpe (legandole con i lacci) e biancheria per la casa.



Raccolta dei medicinali scaduti e raccolta pile esauste

La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata con contenitori collocati presso le farmacie, mentre la raccolta pile tramite

contenitori posizionati presso rivenditori specifici. I punti di raccolta di entrambi i materiali sono indicati nell'app Junker. I materiali raccolti vengono trasportati direttamente presso piattaforme autorizzate.

GESTIONE IMPIANTI

Centri comunali di raccolta "Arechi" e "Fratte"

Funzionano nei giorni feriali, compreso il sabato, ed osservano i seguenti orari di apertura:

dal 1° maggio al 31 ottobre dalle ore 8 alle 19 (nel mese di agosto il sabato apertura alle ore 7.30 e chiusura alle 13.30);

dal 1° novembre al 30 aprile dalle ore 8 alle 17.

Il personale di Salerno Pulita provvede a separare i rifiuti portati dagli utenti e a conferirli negli appositi contenitori; a verificare i requisiti di accesso del cittadino e a registrarne le generalità; ad annotare la tipologia dei rifiuti conferiti. Nei centri di raccolta possono conferire solo privati cittadini, istituti scolastici di competenza comunale (primarie e secondarie di primo grado), uffici comunali. I rifiuti provenienti da altri uffici, aziende private o negozianti non saranno accettati, se non preventivamente autorizzati dal Settore ambiente del Comune.

Qualora arrivino furgoni con rifiuti ingombranti gli stessi devono essere di provenienza domestica, il cittadino deve essere residente a Salerno ed accompagnare l'eventuale trasportatore. Non è possibile scaricare infissi, perché vanno smaltiti in altri impianti dall'impresa che ha effettuato i lavori di ristrutturazione, la quale deve rilasciare al cittadino il Fir (Formulario identificativo rifiuti).

Nei centri di raccolta è possibile conferire, con autodichiarazione e solo da parte di cittadini e non da ditte, anche rifiuti che provengono da piccole attività di manutenzione edile.

Impianto per messa in riserva Rsu nel capannone piazzale B di Ostaglio

Il servizio prevede l'attività di gestione dei rifiuti indifferenziati presso l'impianto di Ostaglio, con carico su camion e trasporto presso gli impianti autorizzati (Stir di Battipaglia). Il servizio viene espletato quotidianamente sia di mattina che di pomeriggio, ove necessario anche di notte, e durante le festività infrasettimanali.

Trasferenza rifiuto organico

Tale attività consiste nel trasferire la frazione organica, presso il sito "A" di Ostaglio, dai cassoni scarrabili o in mezzi a vasca, e il successivo trasporto presso gli impianti autorizzati a ricevere la frazione organica.

Tale servizio di trasferimento sarà svolto fino a quando non sarà possibile portare presso l'impianto di compostaggio di Salerno l'intero quantitativo di frazione organica raccolto con le modalità "porta a porta" nei giorni previsti dal calendario vigente.

Impianto di compostaggio

Il servizio prevede la gestione dell'impianto di trattamento dei rifiuti organici ubicato in viale Andrea De Luca. L'impianto di compostaggio ha una capacità di 30mila tonnellate all'anno, di cui 23mila di frazione organica di rifiuti solidi urbani (Forsu) e 7mila di verde strutturante



**Accessibilità
alle informazioni**



Sezione III. Standard di qualità

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in affidamento nel rispetto degli standard di qualità indicati negli allegati: "A1" calendario utenza domestica; "A2" calendario utenza commerciale; "A3" calendario utenza domestica zona movida; "A4" calendario utenza commerciale zona movida.



I rapporti tra cittadini e Salerno Pulita sono basati sui principi di uguaglianza ed imparzialità: in particolare sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, Salerno Pulita mette a disposizione le seguenti modalità:

Call Center

Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, spazzamento; domande o inoltro di reclami per mancato rispetto degli standard.

Giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16. 00. Sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Telefono:089 77 20 18 – 089 77 21 33

Tempo di attesa massimo: 5 minuti

E-mail: info@salernopulita.it

reclami@pec.salernopulita.it

differenziata@salernopulita.it

ingombranti@salernopulita.it

Salerno pulita mette a disposizione degli utenti anche l'app Junker, scaricabile gratuitamente su dispositivi IOS e Android, per avere indicazioni su come separare correttamente i rifiuti solidi urbani, sui giorni e gli orari di conferimento delle varie frazioni, sui punti di raccolta, per l'invio di foto per segnalare interventi da effettuare e anche per prenotare il servizio di ritiro gratuito degli ingombranti.

Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Sito internet

Informazioni sul servizio e relative novità possono essere consultate direttamente sul sito www.salernopulita.it, sull'app Junker e sul sito del Comune di Salerno www.comune.salerno.it

In caso di sciopero e di interruzione programmata del servizio sarà data segnalazione sul sito almeno 48 ore prima. In caso di evento di forza maggiore la segnalazione sul sito avverrà entro 6 ore dal verificarsi dello stesso.

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative ai servizi in affidamento ed alle modalità di fruizione dei medesimi;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad essere risarciti in via etica, e per il ristoro delle spese documentate se direttamente dipendenti da disservizi della Salerno Pulita
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative alle modalità d'uso dei servizi affidati a Salerno Pulita e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dei servizi. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale impiegato nei servizi. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Rapporti con il pubblico

Reclami, suggerimenti, proposte ed osservazioni possono essere inoltrate utilizzando le seguenti modalità:

- Suggerimenti e proposte alla mail differenziata@salernopulita.it
- Centralino aziendale 089 77 20 18 con orario dal lunedì al venerdì ore 8,00 -16,00. Sabato ore 8 -13.
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale, sul sito aziendale www.salernopulita.it
- Attraverso la posta ordinaria: Salerno Pulita S.p.A. – via Tiberio Claudio Felice, 18/bis –84131 Salerno
- I reclami attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.salernopulita.it
- Segnalazioni su eventuali disservizi possono essere inviate anche attraverso l'app Junker (scaricabile gratuitamente)

Reclami

Le segnalazioni degli utenti relative ad inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, costituiscono, insieme ai questionari di gradimento, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Per il calcolo dei tempi previsti dagli standard della presente Carta, non si terrà conto di tutte le cause esterne indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali che di fatto impediscono o condizionano l'attività normale dell'azienda (eventi di carattere eccezionale, ritardi di terzi).

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 5 (cinque) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente.

La società provvederà tempestivamente, e comunque entro un massimo di giorni 7 (sette) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) alla eliminazione dell'eventuale disservizio. L'utente riceverà, entro il termine massimo di giorni 30 dalla ricezione del reclamo, comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e delle attività poste in essere per la rimozione delle eventuali irregolarità e/o disservizi riscontrati.

L'indirizzo pec dedicato è reclami@pec.salernopulita.it

La scheda per la presentazione dei reclami è allegata alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile presso la sede della Salerno Pulita S.p.A. o scaricabile dal sito web www.salernopulita.it

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi l'utente ha diritto a:

- immediata rimozione della non conformità agli standard di qualità garantiti e, ove possibile, all'immediato reintegro del servizio;
- risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni assunti dalla società per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.salernopulita.it;
- risarcimento di natura economica mediante ristoro delle spese documentate, se direttamente derivanti da disservizi della Salerno Pulita

Per tutte le altre forme di risarcimento si rinvia alla normativa applicabile.

Gli impegni dell'Azienda

Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità dei Servizi in affidamento offerti, l'azienda assume, per l'anno 2021, i fattori che saranno elencati nella tabella allegata, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

Indagini di gradimento del servizio

Tale attività è svolta sotto la diretta responsabilità dell'ente locale unitamente al soggetto gestore e con la partecipazione delle associazioni di tutela dei consumatori. Una volta l'anno sarà effettuato un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- Accessibilità alle informazioni
- Servizio offerto
- Aspetti relazionali, informazioni, sportello

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. Per l'anno 2021 le indagini di soddisfazione dell'utente, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopradescritti;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
 - identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese dell'utente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
 - contribuire al miglioramento dei servizi in affidamento pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei servizi.

L'indagine verrà svolta tramite somministrazione di questionari agli utenti del servizio e preannunciata all'utenza attraverso comunicati stampa.

Per ciascun servizio erogato da Salerno Pulita S.p.A. sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio - tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico;
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi – accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;

- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

Tab. 1 Fattori di qualità ed indicatori per il servizio di pulizia

Indicatori di contesto

Numero abitanti servizi
 Numero abitanti equivalenti (flussi giornalieri e turistici) Densità utente per kmq
 Numero utenze domestiche e Numero utenze non domestiche

Indicatori di performance e di servizio

RU: totale produzione rifiuti urbani in tonnellate annue
 RD: totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue, di cui

- raccolta carta e cartone
- raccolta multimateriale
- raccolta frazione umida
- raccolta indifferenziata
- raccolta vetro

Spazzamento:
 frequenza attività di spazzamento (giorni/settimana)

Raccolta:
 numero utenze servite per diverse modalità di raccolta (porta a porta, stradale, etc);
 frequenze e continuità di raccolta per le diverse tipologie (numero giorni di raccolta settimanale)

Istituzione Tavolo paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie

Istituzione Tavolo paritetico per la risoluzione stragiudiziale delle controversie

La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie. La stessa consente la composizione dei reclami e delle controversie, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come

strumento di partecipazione civica.

La Salerno Pulita SPA svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria.

Pertanto, la risoluzione conciliativa delle controversie, potrà contribuire al miglioramento del rapporto tra Salerno Pulita S.p.A. e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie.

Il Comune di Salerno, quindi, istituisce la procedura di conciliazione di cui al Regolamento allegato, con la partecipazione diretta della Salerno Pulita S.p.A., secondo quanto previsto dall'art. 14 D. Lgs 22 luglio 1999 e dall'Accordo del 26 settembre 2013 stipulato ai sensi dell'art. 9, comma 2 D. Lgs 281/1997 presso il Tavolo permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-Stato-Regioni e l'ANCI, ai fini dell'individuazione delle linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

Il Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, è stato redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali: a. indipendenza; b. trasparenza; c. contraddittorio; d. legalità; e. libertà; f. rappresentanza; g. imparzialità ; h. efficacia; i. equità.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita e viene svolta secondo le procedure di cui al Regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

Le parti si riservano in fase di successivo aggiornamento della Carta dei Servizi di prevedere, sulla base dei medesimi principi sopra esposti, un servizio per la media conciliazione ex d.lgs. n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, al fine di garantire l'accesso a procedure di ADR anche agli utenti che non vogliono avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento
- confronto con le Associazioni a tutela dei consumatori
- I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società

www.salernopulita.it.

Finanziamento attività

Le spese da sostenere in attuazione alle attività di cui alle lett. b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, L. 244 del 24.12.2007 sono finanziate con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio. Con tale prelievo si prevede esclusivamente il rimborso delle spese per le attività anzidette purché documentate e collegate ad attività necessarie o richieste dal soggetto gestore e/o dall'ente locale.

Allegato A1 CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE

https://www.salernopulita.it/images/calendari/UtENZE_domestiche_citta.pdf

Allegato A2 CALENDARIO UTENZE COMMERCIALI

https://www.salernopulita.it/images/calendari/UtENZE_commerciali_citta.pdf

Allegato A3 CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE ZONA MOVIDA

https://www.salernopulita.it/images/calendari/UtENZE_domestiche_movida.pdf

https://www.salernopulita.it/images/calendari/Mappa_9779.pdf

Allegato A4 CALENDARIO UTENZE COMMERCIALI ZONA MOVIDA

https://www.salernopulita.it/images/calendari/UtENZE_commerciali_movida.pdf

https://www.salernopulita.it/images/calendari/Mappa_9779.pdf

Allegato B - REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1 - Disposizioni generali

Tra la Salerno Pulita SpA e le Associazione dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio di turnazione.

Il Comitato paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato paritario di gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato paritario di gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato paritario di gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di condotta.

Nessun compenso è dovuto ai membri del Comitato di gestione paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Salerno Pulita SPA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio di turnazione tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle sole spese vive documentate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di

conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per le associazioni dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo delegati a seguire le fasi della procedura conciliativa.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Salerno Pulita SPA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti alle quali avrà conferito regolare mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio di turnazione.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito di Salerno Pulita SpA o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n° 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzate esclusivamente dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, la Salerno Pulita SPA e il consumatore.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 30 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. -Comitato di gestione paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti.

Allegato "C"

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Nato _____ il _____ a _____

Residente _____ in _____ via _____

Città _____

_____ Provincia _____

.CAP _____

Recapito _____ telefonico/e-mail _____

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ direttamente
o tramite un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato), e avendo ricevuto la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale
risposta per le seguenti ragioni:

ovvero,
non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.30 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla
magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di
conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta dei Servizi della Salerno Pulita SpA secondo il regolamento allegato e da me
accettato, ai fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del regolamento e conferisce
mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura
individuato.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere
per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione
_____ (ovvero, presso la sede dell'associazione cui
appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta
conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

(Luogo e data)

Firma

Si allega ulteriore documentazione

DA INVIARE A:

SALERNO PULITA S.p.A

Via Tiberio Claudio Felice, 18/bis- 84131Salerno

Fax 089 77 17 33 –

e-mail reclami@pec.salernopulita.it

DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE:

Cognome_____

Nome_____

Recapito telefonico _____

Indirizzo e-mail_____

data e firma segnalatore_____

eventuali foto allegate _____

Segnalazione: tipologia di servizio: spazzamento, raccolta differenziata,
tipologia di materiale

Altro:

Indirizzo disservizio:

I dati forniti sono trattati ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30/06/03 e successive modificazioni e integrazioni.

Allegato E – Dati raccolta differenziata

Dati raccolta differenziata anni 2017/2018/2019/2020

<https://www.salernopulita.it/i-numeri-della-differenziata/>

Allegato F – Protocollo reclami

<https://www.salernopulita.it/images/doc/carta-dei-servizi/AllegatoF-Protocollo-reclami.pdf>



RIFERIMENTI UTILI

Salerno Pulita S.p.A. via Tiberio Claudio Felice, 18/bis 84131 Salerno

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Reclami: dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00 Tel. 089 77 21 33 – 089 77 20 18

e-mail: reclami@pec.salernopulita.it