

CARTA DEI SERVIZI

Servizi di igiene urbana ed ambientale nel Comune di Fonte Nuova

INDICE

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1. STANDARD GENERALI

4.1.1. Accessibilità alle informazioni

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

4.1.5. Comportamento del personale

4.2. STANDARD SPECIFICI

4.2.1. Spazzamento stradale

4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani

4.2.3. Raccolte differenziate

4.2.4. Altri servizi

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

5.1. Organismo di conciliazione

5.2. Procedura di reclamo

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

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

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del comune di Fonte Nuova sono stati affidati tramite gara d’appalto ad una ATI nata dall’unione di due società Cooplat e Paoletti Ecologia S.r.l.

COOPLAT Società Cooperativa Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze - Fax 06 47824330

Paoletti Ecologia S.r.l. Via della Corona Boreale 110 0054 Fiumicino

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

• Rispetto delle normative ed onestà

I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

• Eguaglianza di trattamento

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

• **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

• **Eguaglianza di trattamento**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

• **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e il Comune di Fonte Nuova hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Comune di Fonte Nuova ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione.

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al Comune di Fonte Nuova con la cadenza prevista dal contratto di servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

- **Cortesìa**

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

- **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato per il Comune di Fonte Nuova e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune.

Nel contesto degli obiettivi concordati con l'amministrazione comunale, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. Tutela dell'ambiente;
3. Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. Formazione del personale;
5. Rapidità di intervento in caso di disservizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

4.1. STANDARD GENERALI

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

4.1.1. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

a) Ufficio Clienti, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.

b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.

c) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.

d) Servizio di posta elettronica, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

Numero verde: 800.001.811

E-Mail: info@fontenuovadifferenzia.it

Sportello informativo: via Aurora 33 – Zona industriale Fonte Nuova

Sito internet: www.fontenuovadifferenzia.it

4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra. Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano veri e propri tempi di ricerca di documenti.

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- sito internet
 - comunicati stampa e servizi televisivi;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;
- attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza annuale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

4.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini-Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

4.2. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dal soggetto gestore. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto tecnico approvato dal Comune di Fonte Nuova, disponibile e consultabile presso gli uffici Comune di Fonte Nuova e del soggetto gestore.

Nel progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
 - le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- gli altri servizi.

4.2.1. Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio del comune di Fonte Nuova il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto del Comune e con le seguenti frequenze:

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO MISTO. Frequenza: N. 122 AREA URBANIZZATA INTERVENTI/ANNO - N. 43 AREA PERIFERICA INTERVENTI/ANNO

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO. Frequenza: N. 43 AREA PERIFERICA INTERVENTI/ANNO

PULIZIA MERCATI. Frequenza: 104 INTERVENTI/ANNO

SPAZZAMENTO PRESIDIO. Frequenza: N. 43 CASE SPARSE

SPAZZAMENTO LUOGHI SENSIBILI. Frequenza: N. 312 INTERVENTI/ANNO

4.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Nel territorio del Comune di Fonte Nuova il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto dal Comune. I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

4.2.3. Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA. Frequenza di raccolta: 1/7

RACCOLTA DIFFERENZIATA PLASTICA/METALLI. Frequenza di raccolta: 1/7

RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO. Frequenza di raccolta: 3/7

RACCOLTA DIFFERENZIATA VETRO. Frequenza di raccolta: 1/7

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

RACCOLTA INDIFFERENZIATO. Frequenza di raccolta: 1/7

4.2.4. Altri servizi

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

RACCOLTA POTATURE - a richiesta - Frequenza di raccolta: 1/15

RACCOLTA RUP (PILE E FARMACI) RACCOLTA STRADALE. Frequenza di raccolta: 1/30

RACCOLTA PANNOLONI. Frequenza di raccolta: 1/7

LAVAGGIO CONTENITORI ORGANICO. Frequenza 12 LAVAGGI/ANNO (da concertare)

ECOCARD. Ad avvio Isola Ecologica

CENTRO DI RACCOLTA Martedì e Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00,
Mercoledì e Giovedì dalle ore 13:00 alle 18:00,
Sabato e dalle ore 09:00 alle ore 12:00. RAEE -Calcinacci - Potature - Ingombranti

SVUOTAMENTO CESTINI. Frequenza: N. 122 INTERVENTI/ANNO

RACCOLTA A CHIAMATA. RAEE – INGOMBRANTI

LAVAGGIO STRADE: Frequenza: 52 INTERVENTI ANNO da concertare

RACCOLTA ABITI USATI. Frequenza: 1/30 (10 CONTENITORI OLTRE GLI ATTUALI)

RACCOLTA OLI VEGETALI. Frequenza: 1/15 (10 CONTENITORI OLTRE GLI ATTUALI)

FIERE E MANIFESTAZIONI. Frequenza: 30 INTERVENTI/ANNO

POTATURA: Frequenza: 72 ORE/ANNO

CUSTODIA CENTRO DI RACCOLTA: Frequenza: 52 INTERVENTI/ANNO

REPERIBILITA' PRONTO INTERVENTO. 24/24

RIMOZIONE CARCASSE ANIMALI. a misura

RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI. a misura

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

RIMOZIONE TONER. a misura

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate al Comune di Fonte Nuova che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 15 giorni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione. L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto dall'Amministratore Unico del soggetto gestore (o da un suo delegato), da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso il Comune di Fonte Nuova e da un rappresentante del Comune di Fonte Nuova

5.2. Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.3. della presente Carta dei Servizi.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Fonte Nuova al Comitato Unico Consultivo degli Utenti e ai mass-media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile presso gli uffici Comune di Fonte Nuova, presso gli uffici del soggetto gestore (Via Aurora 33 Fonte Nuova).

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Fonte Nuova

Sedi Legali

COOPLAT Società Cooperativa
Via Menabrea, 1 - 50136 - Firenze

Paoletti Ecologia
Via della Corona Boreale 115, 00054 Fiumicino (RM)

Sede Operativa ATI

Cooplat Paoletti Ecologia
Via Aurora 33 - Zona Industriale Fonte Nuova