

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



**CONSORZIO  
CAMPALE  
STABILE**



# SOMMARIO

- INTRODUZIONE .....p.3
- PRINCIPI FONDAMENTALI.....p.11
- SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....p.14
- GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....p.19
- INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....p.27

INTRODUZIONE



## LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif di ARERA** ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La **Carta della Qualità** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il **Consorzio campale Stabile** assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Calvanico (SA) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

- È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dal C.C.S., in particolare individua e definisce:
- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all’impegno del **Consorzio Campale Stabile** corrisponda la collaborazione dei cittadini e l’osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della **Carta della Qualità dei Servizi** avviene tramite pubblicazione online sul sito: <http://www.c-c-s.it/>

Il Consorzio Campale Stabile si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un’informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

## PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il **Consorzio Campale Stabile** nasce con l'intuizione del **Dr. Alberico Porcaro**, quando nel maggio del 1998 venne chiamato a dirigere, in collaborazione con la Protezione Civile, le attività di alcune aziende impegnate nell'emergenza post-alluvione avvenuta nel territorio di Sarno in provincia di Salerno. Ed è grazie al contributo delle seguenti imprese ed imprenditori: *Pulitem srl; Ecologia S.Alfonso; Ecologia la Vesuviana srl; Policastro Giovanni; Faiella Nicola srl; Carotenuto Pasquale; Daniele Giovanni srl; Soc.Coop. Sagitta 97; Viciomini Palmina; Fratelli Orefice e Villani srl; Squitieri Alfonso; Bartolomeo e Giovanni Villani srl; Menichino Rocco; Edil Ambiente Pagnozzi srl e Belardo Ecologia srl*, che nell'agosto del 2000 si fondò l'allora CCTE – Consorzio Campano Trasporti Ecologici. L'obiettivo del Consorzio è di coordinare ed effettuare tutte le operazioni necessarie alla soluzione dei problemi ecologici nella gestione dei rifiuti dalla raccolta allo smaltimento. Con la crescita aziendale, lo sviluppo e la specializzazione su svariati settori il **CCS - Consorzio Campale Stabile** è attualmente un raggruppamento di 70 medio/piccole imprese operanti su tutto il territorio nazionale. Il **CCS** opera, da diversi anni, anche nel campo delle infrastrutture civili interessandosi dei vari settori che lo compongono oltre a continuare ad occuparsi della gestione dei rifiuti e del settore ecologia nei suoi molteplici aspetti.

Oggi, il **CCS Consorzio Campale Stabile**, è un raggruppamento di **70 medio/piccole imprese**, specializzate in svariati settori, ed operanti su tutto il territorio nazionale.



# CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001 (Qualità)

UNI EN ISO 14001 (Ambiente)

UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)

RATING DI LEGALITA' – 2 STELLE



Il **Consorzio Campale Stabile** è sempre al passo con le più recenti normative in fatto di controllo della qualità, della sicurezza sul lavoro e della gestione ambientale. Non solo regole, ma delle vere e proprie linee guida per raggiungere la massima efficienza operativa e migliorare la competitività dell'azienda. Le certificazioni conseguite dalla nostra azienda dimostrano l'impegno verso la qualità e la soddisfazione del cliente; l'obiettivo aziendale, infatti, è quello di aderire pienamente alle certificazioni consapevoli del fatto che queste sono un importante strumento per attestare che i nostri servizi sono conformi alle norme, direttive e disciplinari di settore dando evidenza della nostra qualità e degli elementi di eccellenza che ci distinguono.

## SETTORI DI ATTIVITÀ

- BONIFICA E MESSA IN SICUREZZA DISCARICHE RSU
- DISMISSIONI SOTTOSERVIZI
- GESTIONE RIFIUTI
- COSTRUZIONI EDILI
- OPERE CIVILI
- AREE PIP
- INGEGNERIA NATURALISTICA
- RIFACIMENTO E BONIFICA ARENILI
- METANODOTTI
- COSTRUZIONI STRADALI – GALLERIE
- PALIFICATE
- MOVIMENTO TERRA
- RIPRISTINO E BONIFICA SITI DI ESTRAZIONE
- MONITORAGGIO AMBIENTALE
- INDAGINI GEOGNOSTICHE - GEOTECNICHE – SISMICHE
- MONITORAGGI
- TRIVELLAZIONI
- ENERGIE RINNOVABILI ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO
- DIAGNOSI E CERTIFICAZIONI ENERGETICHE
- SERVIZI DI IGIENE URBANA
- SANIFICAZIONE
- NOLEGGIO BAGNI CHIMICI
- IGIENE URBANA
- BONIFICA AMIANTO
- IMPIANTI DI FRANTUMAZIONE E CANCESTRUZZO

# AUTORIZZAZIONI

Il **Consorzio Campale Stabile** per quanto concerne le attività di gestione rifiuti, è iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le seguenti Categorie e Classi:

- Cat. 1 Classe B
- Cat. 4 Classe A
- Cat. 5 Classe C
- Cat. 8 Classe D
- Cat. 9 Classe A
- Cat. 10A Classe A
- Cat. 10B Classe A





Il **Consorzio Campale Stabile** ha conseguito l'attestazione SOA per l'esecuzione dei lavori pubblici. In particolare ha conseguito le seguenti qualificazioni:

OS7 – II  
OS8 – I  
OS11 – II  
OS12-A – I  
OS12-B – II  
OS18-A – I  
OS21 – VI  
OS22 – III .- BIS  
OS23 – II  
OS24 - IV  
OS26 - III- BIS  
OS28 – II  
OS30 – II  
OS32 – I  
OS33 – I



OG1 – VII  
OG2 – VI  
OG3 – VII  
OG4 - IV  
OG6 - V  
OG7 – III - BIS  
OG8 - V  
OG9 - II  
OG10 - III-bis  
OG11 - IV-bis  
OG12 - VI  
OG13 - V  
OS1 - III- BIS  
OS4 - I  
OS6 - IV





## **VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere da luglio 2022 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**



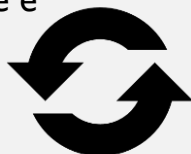
## EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il **Consorzio Campale Stabile** assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.



## CONTINUITÀ

Il **Consorzio Campale Stabile** garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente



## PARTECIPAZIONE

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.



## TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.



## EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.



## CORTESIA

Il **Consorzio Campale Stabile** si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



## CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il **Consorzio Campale Stabile**, 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.



## SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il **Consorzio Campale Stabile**, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.



## 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 al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.





## SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il **C.C.S.** opera sul territorio del Comune di Conca della Campania (CE) con una superficie di 26,47 km<sup>2</sup> servendo un bacino di:

- 1.381 abitanti (dato ISTAT – 1/01/2022)

L'organico/parco mezzi complessivo è così composto:

- Totale dipendenti: 46
- Impiegati: 7
- Operai: 39
- Mezzi leggeri (fino a 3,5 t): 19
- Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.): 9

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani

Il **C.C.S.** si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.



## SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

Nello specifico, le principali attività svolte dal **Consorzio Campale Stabile** sono le seguenti:

### RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliare attivabili a chiamata:

- **Ritiro a domicilio rifiuti RAEE**
- **Ritiro a domicilio rifiuti Ingombranti**

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- Raccolta rifiuti abbandonati
- Fornitura di bagni chimici per manifestazioni
- Servizio di disinfezione, disinfestazione e sanificazione
- Pulizia caditoie
- Manutenzione del verde

Tali servizi sono attivati dal **C.C.S.** in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.



# SCHEMA REGOLATORIO - OBBLIGHI

Posizionamento della gestione: Schema I

Obblighi di servizio previsti:

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio (Art. 5)

Modalità di attivazione del servizio (Art. 6 e Art. 7)

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Art. 10 e Art. 11)

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Art. 13, Art. 17 e Art. 18)

Obbligo di servizio telefonico (Art. 20 e Art. 22)

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V ad eccezione dell'Art. 28.3)

## SCHEMA REGOLATORIO – OBBLIGHI

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e Art. 30)

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Art. 32)

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (Art. 35.1)

Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto (Art. 35.2)

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 42.1)

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 48)



## **GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

# RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE

- Reclami o richieste di informazioni scritti dall'utente dovranno pervenire al seguente recapito e-mail: [cantierersuconcadellacampania@gmail.com](mailto:cantierersuconcadellacampania@gmail.com)
- Il Modulo per il reclamo scritto sarà scaricabile dalla *home page* del sito internet [www.c-c-s.it](http://www.c-c-s.it) .
- Per chiarimenti sulle modalità di presentazione dei reclami o richieste di informazioni sarà possibile rivolgersi al servizio telefonico o ai punti di contatto descritti successivamente.



Spett. le  
Consorzio Campale Stabile  
S.S. 7 Appia km 256  
82030 Apollosa (BN)  
Email: [cantierersucabanico@gmail.com](mailto:cantierersucabanico@gmail.com)

## Modulo di reclamo

Il/la sottoscritto/a _____	
nato/a _____ il _____	Codice Fiscale _____
Residente in Via _____	CAP _____ Città _____
Telefono _____	e-mail _____

Oppure se diverso dall'Intestatario TARI (Tassa Rifiuti)

in nome e per conto di _____ (INTESTATARIO TARI)	
nato/a _____ il _____	Codice Fiscale _____
Residente in Via _____	CAP _____ Città _____
Telefono _____	e-mail _____

Oggetto del reclamo:

- Raccolta e Trasporto     Spazzamento     Lavaggio  
 altro (specificare) \_\_\_\_\_

Esprimo il seguente reclamo (indicare il giorno a cui ci si riferisce, l'indirizzo e ulteriori dettagli):

.....  
.....  
.....

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

via email al seguente indirizzo: .....

La ditta esecutrice del servizio di raccolta rifiuti e di igiene urbana possono contattarmi al seguente numero di telefono: .....

Allegare fotocopia del documento del richiedente in corso di validità.

Calvanico, il \_\_\_\_\_ Il richiedente \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento UE 216/679 del 27/04/2016 che i dati personali saranno trattati, anche con strumenti informati, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Calvanico, il \_\_\_\_\_ Il richiedente \_\_\_\_\_

## PUNTI DI CONTATTO E SERVIZIO TELEFONICO

Sarà possibile rivolgersi ai seguenti recapiti telefonici per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare:

800/134585 Numero Verde - gratuito

375/6529635 Solo WhatsApp



# SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

- Il ritiro dei rifiuti ingombranti, dei RAEE e degli sfalci e potature è garantito a domicilio senza alcun onere aggiuntivo.
- Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani si applica un minimo di un ritiro mensile per utenza con un limite di pezzi per ciascun ritiro.
- La richiesta da parte dell'utente può pervenire su chiamata al Numero Verde indicando i seguenti dati:
  - Dati identificativi dell'utente (nome, cognome e codice fiscale)
  - Codice utenza e indirizzo presso cui si richiedere il ritiro
  - Recapito e-mail o telefonico al quale essere ricontattato
  - Dati relativi ai rifiuti da ritirare (tipologia e il numero)



## SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E RICHIESTE DI RIPARAZIONE

- La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente a mezzo posta, via *e-mail* o tramite il servizio telefonico. I recapiti sono stati indicati precedentemente.
- La richiesta di riparazione delle attrezzature, date in dotazione agli utenti dal C.C.S., può essere presentata dall'utente a mezzo posta, via *e-mail* o tramite il servizio telefonico. I recapiti sono stati indicati precedentemente.



## AREE DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ

- Pile e batterie (p.sso Bar in Via Casilina, p.sso Alimentari in Via Sessa, p.sso Tabacchi in Via Roma)
- Farmaci scaduti (p.sso Farmacia adiacente al Comune)
- Oli alimentari (in Via Vezzara, in Via Sessa, in Via San Nicola)
- Contenitori per Abiti dismessi (in Via Sessa Mignano, Via San Nicola, in Via Vezzara)







COMUNE di  
CONCA della CAMPANIA

www.comune.concadelacampania.it



Consorzio Campania  
www.c-c-s.it

## COSA E QUANDO

Giornali, quotidiani e riviste (privi dell'eventuale incollafanatura). Libri e quaderni (privi di altro materiale non cartaceo). Fotocopie e fogli usati (togliendo le parti adesive, in plastica o metallo). Tovaglioli e fazzoletti non sporchi né unti. Imballi e scatole in cartone. Cartoni delle pizze (solo le parti pulite no unte). Contenitori in Tetra Pak vuoti per latte, vino, succhi di frutta e alimenti privi dei tappi, ben lavati e scolati. Scatole per pasta e alimenti, buste o sacchetti per lo zucchero e/o farina.

CARTA  
o IMBALLAGGI  
IN CARTONE  
SACCO CELESTE

si raccoglie **GIOVEDÌ**  
 **Carta e Cartone**

si raccoglie **LUNEDÌ - VENERDÌ**  
 **Organico**

Scarti e avanzi di frutta e verdura. Cibi e alimenti avariati. Avanzi di pane, pasta, riso, farina, pesce, carne, formaggi e salumi. Ossi, gusci d'uovo e di molluschi. Fondi di caffè, filtri di the, tisane e camomilla. Fiori recisi e piante domestiche (senza terra e senza vaso). Pezzetti di legno non trattato, paglia, ceneri spente di camini, segatura mista a sostanze organiche. Tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata. Cartoni per pizza unti (piccole quantità).

UMIDO  
RIFIUTI DI ORIGINE  
ORGANICA  
SACCO  
BIODEGRADABILE

si raccoglie **MARTEDÌ**  
 **Plastica e Lattine**

si raccoglie **SABATO**  
 **Vetro**

Imballaggi in plastica: piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite; grucce appendiabiti; bottiglie di detergenti, taniche per liquidi, flaconi/dispensatori saponi; reglette stringipacchi, blister, cassette per frutta, cellophane delle riviste, polistirolo, contenitori con sigle PET - PVC - PE - PP - PS.

MULTIMATERIALE  
IMBALLAGGI IN  
PLASTICA o  
METALLI  
SACCO GIALLO

si raccoglie **MERCOLEDÌ**  
 **Secco  
Indifferenziato**

Imballaggi in metallo, banda stagnata, alluminio: Scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti, carta alluminio; bombolette spray vuote, lattine col simbolo ALU, ACC o FE.

SECCO RESIDUO  
RIFIUTI NON  
RICICLABILI  
SACCO  
GRIGIO

**Deposito Rifiuti**  
dalle ore 22 del giorno prima  
fino alle ore 6 del mattino del giorno del ritiro

**Farmaci scaduti**  
privi di involucro presso le farmacie

**Pile esauste**  
presso tabaccherie e rivenditori

**Olio esausto**  
nelle stazioni di raccolta del territorio

**Per ritiro INGOMBRANTI, RAEE, SFALCI**  
e informazioni rivolgersi ai numeri:

**800 134 585 - 0824 381670**  
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

**PER SEGNALAZIONI:**

[cantierersusantomenna@gmail.com](mailto:cantierersusantomenna@gmail.com)

Per i ritiri COVID (solo WhatsApp)

 **375.6529635**

Posate in plastica, oggetti in plastica e gomma. Carta carbone, oleata, da forno, plastificata, vetrata, polveri e sacchetti dell'aspirapolvere. Piccoli oggetti in legno verniciato, spugne sintetiche, stracci sporchi, giocattoli (non elettrici ed elettronici). Pannolini, traverse e assorbenti igienici. Cosmetici, spazzolini. CD, DVD, cassette audio e video. cocci di porcellana, piccoli vasi di piante domestiche, lampadine ad incandescenza, lumini votivi, cicche di sigarette. Penne, pettini, calze in nylon.

Bicchieri e brocche, solo se in vetro (no cristallo, no pixel). Fiaschi senza paglia. Barattoli e vasetti. Bottiglie prive di tappi, contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/o altri materiali diversi.

VETRO  
CONTENITORI  
IN VETRO

**IL NUOVO SISTEMA DI RACCOLTA  
PARTIRÀ DAL 01/12 /2021**

Stampa GRANPIERO LIGUORI 371-3534036

# PROGRAMMA ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO

- La raccolta è effettuato per le Utenze Domestiche e le Utenze non Domestiche presenti su tutto il territorio Comunale, così come previsto dal calendario.

## SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per la segnalazione di situazioni di pericolo inerenti al servizio fare riferimento ai recapiti telefonici riportati nella presente Carta.



# INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO



Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;

- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. Il **Consorzio Campale Stabile** vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

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

# EGUAGLIANZA

- L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi il Gestore si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti. La Società tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili. Si impegna a fornire una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.
- I contenuti della Carta sono redatti e resi disponibile agli utenti in italiano.

# IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

- La Società ispira il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- La Società si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali). Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali



# PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

- Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. La Società favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dalla Società le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs. 19/8/2005, n. 195. L'Utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni per il miglioramento della qualità del servizio.

## EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

- La Società s’impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell’efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La Società provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l’adozione di idonei strumenti



## CORTESIA E CHIAREZZA

- La Società garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).
- La Società pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

# QUALITA'

- La Società si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La Società si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:
- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

# SICUREZZA

- La Società è impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione. Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

## ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA

- La Società assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie. Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti sono utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

## CORTESIA

- La Società si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. La Società farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

## APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

- La Società farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

## RISPETTO DELLE NORME

- La Società s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

# TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- La Società si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 ,consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che la Società e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).



## RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTA'

- I servizi e le attività sono gestiti 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.

# 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.



**CONSORZIO  
CAMPALE  
STABILE**

**Consorzio Campale  
Stabile**

Sede legale e operativa: S.S.  
Appia Km. 256 - 82030  
Apollosa (BN)

Tel. **0824.45712 -  
0824.381670 -**

Fax **0824.381710**

Mail: [info@c-c-s.it](mailto:info@c-c-s.it)

PEC: [consorziocampanostabile@legalmail.it](mailto:consorziocampanostabile@legalmail.it)

Sito web: <http://www.c-c-s.it/>