

PREMESSA

PREMESSA

CIS S.r.l. è la società che gestisce i servizi di igiene urbana per conto dei Comuni soci, attuando il completo ciclo dei rifiuti (raccolta, raccolta differenziata, trasporto, spazzamento, trattamento, recupero, riciclo).

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un atto concreto con il quale CIS S.r.l. fissa i principi generali ai quali si ispira nell'erogazione dei servizi, i diritti che riconosce agli utenti e gli standard di qualità dei servizi che si impegna a rispettare.

La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra CIS S.r.l. ed utenti. Grazie ad essa, i cittadini sanno che cosa possono e devono attendersi dall'azienda e CIS S.r.l. sa che cosa deve garantire ai suoi utenti.

PRINCIPI

CIS S.r.l. basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

CIS S.r.l. garantisce l'eguaglianza nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Inoltre, CIS S.r.l. si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

CIS S.r.l. opera nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In particolare garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

Continuità

CIS S.r.l. assicura un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio adotta tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi.

Partecipazione

Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e avere libero accesso alle informazioni che

lo riguardano, ma che sono possedute da CIS S.r.l.

Efficienza ed efficacia

CIS S.r.l. si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti da CIS S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

DIRITTI

CIS S.r.l. riconosce i seguenti diritti al cittadino utente:

- diritto di conoscere i programmi dell'azienda e le motivazioni che li hanno determinati;
- diritto di partecipare alla vita dell'azienda con suggerimenti, osservazioni e reclami;
- diritto di avere un rapporto con i dipendenti dell'azienda basato su cortesia e rispetto;
- diritto a procedure amministrative moderne, semplici e chiare;
- diritto a conoscere l'identità dell'interlocutore che segue la procedura che lo interessa;
- diritto ad avere risposte in tempi certi predefiniti;
- diritto di conoscere le caratteristiche qualitative dei prodotti erogati;
- diritto alla continuità del servizio e ad un'informazione preventiva sui disservizi;
- diritto ad un'informazione preventiva e dettagliata di ogni variazione tariffaria;
- diritto ad un'informazione analitica e approfondita sui contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano (ad es. tariffa applicata, ecc.);
- diritto di conoscere le modalità e i tempi d'esecuzione dei servizi che lo riguardano.

STANDARD DEL SERVIZIO

Continuità e regolarità di erogazione del servizio

CIS S.r.l. si impegna a garantire la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti radio, telematici e telefonici fra gli operatori e tutte le sedi aziendali, e dalla regolare presenza di assistenti addetti alla verifica del servizio ed alla risoluzione di problematiche impreviste, dislocati in tutto il territorio servito.

Raccolta rifiuti con il sistema "porta a porta"

Il servizio è organizzato secondo le seguenti modalità:

ad ogni utenza, domestica e non domestica (per i rifiuti assimilati), sono assegnati, nella forma del comodato d'uso gratuito, appositi contenitori e sacchi, di diverso colore, all'interno dei quali inserire i rifiuti in maniera differenziata;

i contenitori devono essere tenuti all'interno della proprietà privata ed esposti fronte strada nei giorni e negli orari fissati per il ritiro dall'apposito calendario che viene

consegnato all'utenza ogni anno;
il lavaggio e la cura dei contenitori sono a carico dell'utente;
ogni tipologia di rifiuto urbano e ad esso assimilato deve essere gestito nei termini e con le modalità previste dalla normativa vigente e dai regolamenti comunali;

Ad ogni utenza viene consegnata, oltre al kit utile per la raccolta differenziata delle varie tipologie di rifiuti, una brochure informativa ed il calendario delle raccolte, sul quale sono anche indicati i giorni festivi nei quali il servizio non viene svolto e gli eventuali turni di recupero.

- frequenze di raccolta

con il sistema "porta a porta" integrale, le frequenze di ritiro dei rifiuti di provenienza domestica sono le seguenti:

residui organici: 2 volte/settimana

multimateriale: 1 volta/settimana

carta e cartone: 1 volta ogni 15 gg.

vetro*: 1 volta ogni 15 gg.

rifiuti indifferenziati: 1 volta/settimana

(le frequenze sopra indicate si riferiscono al servizio svolto in modo standardizzato).

* nel comune di Montale la raccolta del vetro avviene tramite campane stradali. I rifiuti assimilati provenienti da utenze non domestiche con necessità effettive di ritiri più frequenti usufruiscono di più ritiri settimanali.

Raccolta rifiuti solidi urbani ingombranti

CIS S.r.l. garantisce il ritiro a domicilio, per le sole utenze domestiche, dei rifiuti solidi urbani ingombranti. Tali rifiuti vengono conferiti ai centri di selezione e stoccaggio provvisorio aziendali.

Il servizio è effettuato su appuntamento, è gratuito e per usufruirne l'utente può contattare il numero verde 800 376 125 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13.

Spazzamento stradale

CIS S.r.l. provvede regolarmente alla pulizia delle vie e delle piazze nei Comuni serviti, sia mediante lo spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Lo spazzamento meccanico viene effettuato secondo programmi prestabiliti che prevedono un intervento differenziato (mensile, quindicinale, settimanale, bisettimanale o trisettimanale a seconda delle zone).

Lo spazzamento manuale, che interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice, è riferito in particolare:

- alle zone interessate da mercati rionali, con frequenza settimanale e bisettimanale.

Il livello di qualità del servizio, inteso come rapporto fra la durata effettiva di spazzamento e quella programmata viene rilevato giornalmente.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare
- autoveicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- condizioni meteorologiche.

Raccolte differenziate

CIS S.r.l. promuove la raccolta differenziata che si divide tra:

- a) raccolta di materie suscettibili di essere recuperate in quanto riciclabili, oppure, utilizzabili per la produzione di energia;
- b) raccolta di rifiuti pericolosi, per ridurre l' impatto sull' ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

CIS S.r.l. provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato.

-carta

I residui cellulósici (carta e cartone) sono raccolti con il sistema "porta a porta" secondo la provenienza (domestica o attività produttiva) con le seguenti cadenze:

- domestica: quindicinale
- attività produttiva: a seconda delle zone, può variare da una a tre volte la settimana;

-multimateriale

Sul territorio servito da CIS S.r.l. viene effettuata la raccolta multimateriale attraverso il sistema "porta a porta" con una cadenza settimanale.

-frazione organica

La raccolta della frazione organica viene svolta su tutti i Comuni serviti da CIS S.r.l. tramite il sistema "porta a porta" con una cadenza di 2 volte a settimana.

Nei comuni di Agliana, Montale e Quarrata sono stati assegnati, attraverso Bandi, compostiere domestiche per incentivare presso le utenze, che sono in possesso dei previsti requisiti, il compostaggio dei rifiuti organici.

-vetro

Il vetro viene raccolto con il sistema "porta a porta" e con cadenza quindicinale nei comuni di Agliana e Quarrata. Nel comune di Montale la raccolta del vetro avviene tramite la campana stradale.

-olio vegetale usato e pile esauste

Il servizio comprende una serie di punti di raccolta, individuati sul territorio, dell' olio

vegetale usato e delle pile esauste. L'olio da depositare è l'olio vegetale di uso alimentare, prodotto esclusivamente dalle famiglie (l'accesso al conferimento, pertanto, non è consentito a ristoranti, bar, mense...) e derivante dalla cottura e dalla frittura degli alimenti, così come dalla loro conservazione (ad esempio, prodotti sott'olio). L'olio vegetale, una volta raccolto secondo le corrette modalità, deve essere conferito negli appositi contenitori disposti presso Circoli, Associazioni, Parrocchie, etc. che hanno aderito all'iniziativa.

Le pile esauste devono essere conferite negli appositi contenitori trasparenti installati negli stessi punti di raccolta dell'olio vegetale usato, oltre che in quelli di colore grigio dislocati presso i rivenditori ed i distributori del territorio.

-indumenti usati

CIS S.r.l. provvede anche alla raccolta porta a porta e successivo recupero degli indumenti usati. Il servizio di ritiro viene svolto quattro volte l'anno (due a primavera, e due in autunno) in occasione del tradizionale cambio del guardaroba.

Rifiuti pericolosi

CIS S.r.l. provvede anche alla raccolta e relativo smaltimento dei seguenti rifiuti urbani pericolosi:

- farmaci

La raccolta dei farmaci scaduti viene effettuata tramite contenitori ubicati presso le farmacie.

- pile

La raccolta delle pile scadute viene effettuata tramite contenitori stradali ubicati su tutto il territorio servito da CIS S.r.l.

- batterie

Viene effettuata dagli operatori del servizio la raccolta delle batterie auto abbandonate sul territorio dei Comuni serviti.

- cartucce esauste di toner

La raccolta delle cartucce esauste viene effettuata con le seguenti modalità:

a) tramite appositi contenitori posizionati c/o le aziende che ne hanno fatto richiesta, lo

svuotamento di tali contenitori avviene su chiamata
b) tramite conferimento c/o il Centro di Raccolta Maciste.

Raccolta cemento-amianto

Per la particolarità del materiale trattato il servizio si svolge su chiamata, da effettuarsi prima di qualsiasi operazione di smontaggio del materiale, al numero 0573 4431 (da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle ore 13).

Centri di Raccolta

CIS Srl provvede ad istituire sul territorio appositi Centri di Raccolta. Sono luoghi dove i cittadini possono accedere, in orari prestabiliti, per conferire ogni tipologia di rifiuto urbano differenziabile.

Per conoscere ubicazione, orari di apertura e sistemi di accesso è opportuno consultare il sito web di CIS o telefonare al n. 0573 4431.

L'eco-mezzo itinerante L'Acchiapparifiuti

CIS Srl ha istituito un servizio mobile di raccolta dei piccoli rifiuti domestici che non possono essere conferiti con le altre tipologie di rifiuti, come ad esempio piccoli elettrodomestici, rifiuti pericolosi o inquinanti.

L'eco-furgone staziona due volte al mese presso i mercati ambulanti dei tre comuni (Agliaiana, Montale, Quarrata)..

Richieste di informazioni e reclami

CIS S.r.l. garantisce una risposta scritta alle richieste dei cittadini e agli eventuali reclami sull'esecuzione del servizio nel rispetto dei seguenti tempi:

TEMPI DI RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

Per risposte che non prevedono sopralluogo

Tempo massimo 15 giorni

Per risposte che prevedono sopralluogo

Tempo massimo 30 giorni

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere presentate nei seguenti modi:

- a mezzo fax al n. 0573/443231
- posta ordinaria indirizzata a: CIS S.r.l. Via W. Tobagi 16 - 51037 MONTALE (PT)
- via e-mail: info@cis.pt.it
- via pec: cis.srl@legalmail.it
- utilizzando il form del sito web ww.cis.pt.it

CORRETTEZZA DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO

Tutto il personale addetto al servizio igiene urbana è impegnato a soddisfare le richieste

dei cittadini e migliorare la qualità del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

LA TUTELA DEL CITTADINO UTENTE

Le eventuali violazioni alla presente Carta dei Diritti del Cittadino Utente devono essere comunicate a CIS S.r.l. , che compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali in merito.