

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA



SOMMARIO

- **INTRODUZIONE**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**
- **INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- **GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

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 Fe.Sa. Snc di Trotta Rosanna assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con i Comuni di Ambito territoriale affidatari del servizio, 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 da Fe. Sa. Snc 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.

La divulgazione della **Carta della Qualità dei Servizi** avviene tramite pubblicazione online sul sito <https://fesaservizi.it>, di conseguenza l’impresa si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un’informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

- FE.SA. è un'azienda leader nel settore dell'eco-sostenibilità e della gestione dei rifiuti urbani. La nostra missione è quella di fornire soluzioni innovative per affrontare le sfide ambientali e promuovere una gestione responsabile dei rifiuti.
- Con anni di esperienza nel settore, il nostro team di esperti e professionisti lavora a stretto contatto con le comunità locali, le aziende e le istituzioni per sviluppare strategie personalizzate e pratiche sostenibili per la gestione dei rifiuti. Siamo guidati da valori come l'integrità, la trasparenza e l'impegno per l'ambiente, che ci spingono a fornire risultati concreti e a lungo termine.



SETTORI DI ATTIVITÀ

- **GESTIONE RIFIUTI**
- **MONITORAGGIO AMBIENTALE**
- **SERVIZI DI IGIENE URBANA**

AUTORIZZAZIONI

La Fe.Sa. Snc di **Trotta Rosanna**

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

- Numero iscrizione:
- NA00343
- 1 Ordinaria - Classe E
- 4 Ordinaria - Classe E
- 5 Ordinaria - Classe F
- 8 Ordinaria - Classe F





VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere dall'anno 2023 nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.



PRINCIPI FONDAMENTALI

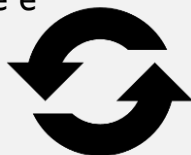
EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La **FE.SA. SNC** 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

La FE.SA. SNC 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

La **FE.SA. SNC** 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

La FE.SA. SNC 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

La FE.SA. SNC 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 Raccolta

Il servizio di raccolta porta a porta è la soluzione ideale per chi desidera gestire i propri rifiuti in modo efficiente e sostenibile. Grazie a questo servizio, è possibile separare i rifiuti in base al loro tipo direttamente a casa propria, senza dover recarsi presso i centri di raccolta comunali.

Il servizio di raccolta porta a porta si adatta alle esigenze di ogni famiglia e di ogni attività. Grazie ad un calendario personalizzato, è possibile organizzare la raccolta dei rifiuti in base alle proprie esigenze e alle caratteristiche della propria abitazione o attività.

Calendario

Buonalbergo ✨

Sant'Arcangelo Trimonte ✨



Umido

This is a sticky post. There are a few things to verify: The sticky post should be distinctly recognizable..



Plastica

This is a sticky post. There are a few things to verify: The sticky post be distinctly in some way in to posts.



Carta

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et malesuada some fames ac turpis egestas.



Vetro

Fusce eget libero facilisis, eros quis, condimentum purus. Nullam at nunc commodo, fringilla metus.



L'IMPRESA Fe.Sa Snc. opera sul territorio regionale e provinciale della Campania in particolare: Comune di Buonalbergo, Sant'Arcangelo a Trimonte e Casalbore (per la sola attività di spazzamento e trasporto finale presso impianti di destinazione)

L'organico/parco mezzi complessivo è così composto:

- Sede legale e operativa: contrada spineto del Comune di Buonalbergo (BN)
- Totale dipendenti: 7
- Impiegati: 2
- Operai: 5
- Parco veicolare : 7 veicoli
- Attrezzature : Casse e compattatori scarrabili

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

- Servizi di pulizia e spazzamento
- Raccolta rifiuti urbani

L'impresa 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

- Spazzamento delle strade, delle piazze, dei vicoli, dei viali pedonali e delle aree pubbliche
- Pulizia delle aree di mercato
- Servizio di potatura e manutenzione delle alberature comunali
- Svuotamento dei cestini portarifiuti
- Diserbo e pulizia di tutte le aree pubbliche
- Diserbo stradale e rimozione del fogliame delle caditoie

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata, solo per rifiuti ingombranti.

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

- **Ritiro a domicilio rifiuti RAEE**
- **Ritiro a domicilio rifiuti Ingombranti**
- **Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)**

Alcuni di questi servizi vengono effettuati su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi sopra espressi, contattando i Numeri

333 5940800

347 5981241

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si richiedono informazioni per richiedere:

- la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- Attribuire il conferimento alla specifica utenza;
- definire la data del ritiro;
- fornire informazione sulle modalità di esposizione e ritiro dei materiali

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

- Raccolta rifiuti cimiteriali
- Raccolta rifiuti area mercatale
- Raccolta rifiuti abbandonati
- Servizio di trasporto presso gli impianti di smaltimento e/o recupero



L'impresa Fe.Sa snc intende provvedere alle seguenti raccolte supplementari, laddove necessario e regolamentato dall'ente di riferimento

- Metalli
- Imballaggi in carta e cartone
- Farmaci scaduti
- Pile esauste
- T/F
- Olio esausto
- Abiti dismessi

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. L'impresa 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.

INTERVENTI

La Fesa Snc prevede una serie di interventi volti alla riduzione della produzione dei rifiuti e ad ottimizzare i livelli di raccolta differenziata, ovvero:

- Riduzione rifiuti urbani biodegradabili,
- Riduzioni indifferenziati in discarica,
- Riduzione e riutilizzo degli imballaggi,
- Incremento numerico delle raccolte delle frazioni differenziabili,
- Incentivazione al consumo di acqua del rubinetto,
- Utilizzo di pannolini lavabili,
- Incentivazione all'uso di stoviglie riutilizzabili,
- Incentivazione degli scambi di oggetti.

La riduzione di tali rifiuti può avvenire esclusivamente mediante i seguenti sistemi:

- Compostaggio domestico,
- Raccolta differenziata dei rifiuti biodegradabili destinati agli impianti da recupero,
- Trattamento della parte presente nella frazione residuale a valle della raccolta differenziata tramite la bio-stabilizzazione e la termovalorizzazione.



GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il Piano di Comunicazione è rappresentato da un mix di tre distinte azioni con il duplice obiettivo di informare e di contribuire allo sviluppo e al rafforzamento di una nuova mentalità ambientale.

In termini schematici il piano prevede tre distinte tipi di azioni:

- Informazione “simmetrica” sui comportamenti che devono essere adottati nella collaborazione (coattiva) richiesta per la gestione dei servizi di igiene urbana;
- Sensibilizzazione “partecipativa” mediante l’esposizione dei motivi per i quali si richiede di adottare determinati comportamenti e delle conseguenze connesse alla loro eventuale violazione;
- Educazione ambientale : offerta delle necessarie informazioni in modo da consentire e sviluppare la formazione di un’etica ambientale, cioè la personale e autonoma maturazione di un insieme di principi rivolti all’adozione di comportamenti ecocompatibili.

Ogni azione prevista persegue un proprio obiettivo nel modo indicato nella tabella:

Azioni previste	Obiettivo
Informazione “simmetrica	Supporto alle operazioni di separazione e conferimento dei rifiuti.
	Ascolto attivo delle esigenze
Sensibilizzazione partecipativa	Iniziative di condivisione
Educazione ambientale	Ridurre la complessiva produzione di rifiuti

La Guida

L'attività di "GUIDA" prevista è articolata sui seguenti livelli:

- Informazione sul servizio, alle sue finalità ed effetti;
- Informazione sui comportamenti richiesti all'utenza. La cooperazione partecipata dell'utenza rappresenta l'elemento centrale dell'Offerta Tecnica;
- Informazione sui risultati. La partecipazione della collettività non può essere certo limitata allo svolgimento di attività e deve estendersi alla conoscenza dei risultati effettivamente conseguiti.

L'informazione diretta è prevista con le seguenti modalità:

- Sportello fisico sul territorio: cioè il classico modo di gestire il rapporto con l'utenza;
- Call center : raggiungibile via telefono, componendo un numero verde gestito direttamente dalla nostra impresa;
- Impiego dei principali social network operando interattivamente;

L'informazione indiretta prevista impiega viceversa, i seguenti strumenti:

- Una guida operativa opuscolo, cioè una brochure informativa sui servizi di igiene urbana, con l'indicazione delle finalità del servizio, delle modalità di esecuzione e a cadenza da determinare, sui risultati conseguiti;
- Un affichè-calendario per ricordare i giorni di conferimento previsti;
- Un centalogo contenente l'elenco dei principali materiali oggetto di raccolta differenziata;
- Manifesti stradali, riportanti messaggi su momenti significativi.

Il contenuto dei singoli messaggi sarà impostato in modo da riproporre costantemente un leitmotiv (logo e slogan) che assicuri l'immediata riconoscibilità.

Educazione Ambientale

Gli interventi di educazione ambientale perseguono lo scopo di offrire le necessarie informazioni in modo da consentire e sviluppare la formazione di un'etica ambientale, cioè la personale e autonoma maturazione di un insieme di principi rivolti all'adozione di comportamenti ecocompatibili. L'obiettivo di fondo perseguito, pertanto, non è quello di far apprendere ma di generare il bisogno di apprendere.



Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

- SITO INTERNET: <https://fesaservizi.it/>
- PEC: fesa@pec.it
- E mail info@fesaservizi.it
-



La Fe.Sa. Snc di trotta Rosanna si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video; laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.



- **FE.SA.**
- FE.SA. snc di Trotta Rosanna
- P.IVA 00915220628
- Contrada Spineto, 2 - 82020 Buonalbergo (BN)
- **Contatti**
- [333 5940800](tel:3335940800)
- [347 5981241](tel:3475981241)
- info@fesaservizi.it
- www.fesaservizi.it