



# Global Services

Coop. Sociale

## Servizi ai Cittadini e alle Imprese



## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta indica gli strumenti attraverso i quali:

- ➡ conseguire un'ampia interazione tra gli obiettivi del gestore e le aspettative degli utenti finali;
- ➡ realizzare e migliorare la comunicazione e la collaborazione fra le parti

Di seguito riportiamo una bozza di Carta dei Servizi

### Dove trovarla

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può:

- scaricarla direttamente dal sito della Global Services Coop Soc nella sezione relativa al proprio Comune;
- scaricarla direttamente dal sito internet del proprio Comune.

## PRINCIPI SU CUI SI FONDA

### Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione dei servizi di pubblica utilità gestiti a **Fiano Romano** dalla nostra società, di seguito per brevità definite "Azienda" si basa sui principi di egualanza e imparzialità verso i cittadini-utenti, senza pregiudizio per l'età, la razza, il sesso, la lingua, la religione, le preferenze sessuali o politiche.

L'Azienda garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza, garantendo inoltre che tutti i cittadini – utenti possano usufruire del servizio.

Particolare attenzione è riservata agli utenti portatori di handicap, agli anziani ed ai disabili in genere.

### Continuità

È impegno dell'Azienda garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni impreviste o imprevedibili, oltre alle misure contemplate dal capitolo / progetto d'appalto, l'Azienda adotta tempestivamente provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio per il cittadino-utente e comunque ne dà notizia, direttamente o mediante il **Comune**, nelle forme con quest'ultimo concordate come le più opportune.

## Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta prestazione del servizio e per favorire la collaborazione tra utente e gestore, *GLOBAL SERVICES COOP SOC* promuove la consapevolezza dei cittadini sulle modalità e sulle finalità dei servizi erogati.

Per questo *GLOBAL SERVICES COOP SOC* riconosce che il cittadino-utente ha il diritto di ottenere le informazioni gestionali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Parimenti *GLOBAL SERVICES COOP SOC* riconosce il proprio dovere:

di trasmettere all'utente - nelle forme di capitolato/progetto ed in altre eventuali forme conformi agli stessi principi - le informazioni sul servizio di acquisire periodicamente le valutazioni degli utenti circa la qualità dei servizi prestati.

*GLOBAL SERVICES COOP SOC* si impegna a rispettare le prescrizioni che deriveranno da quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti e delle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti nell'ambito rifiuti, secondo quanto definito rispettivamente nelle Deliberazioni N. 197 e 226 del 5 aprile 2018 e s.m.i..

## Efficienza ed efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che l'Azienda persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune e funzionali.

## Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività, *GLOBAL SERVICES COOP SOC* mantiene attivo un sistema di gestione per la Qualità e un sistema di gestione per l'Ambiente conformi agli standard Uni En Iso 9001 e Uni En Iso 14001, per migliorare il proprio servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. La Società è impegnata nel rispetto dell'Ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e prevenendo dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'Ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di *GLOBAL SERVICES COOP SOC* hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità della Società stessa. Inoltre, *GLOBAL SERVICES COOP SOC* fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la continua formazione tecnica e operativa a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

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;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

Dlgs 152/2006 TUA, e s.m.ii

Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461),

che prevede l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e dall'art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

## L'AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI

La GLOBAL SERVICES COOP SOC è una vivace realtà imprenditoriale che da anni opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana e ambientale, operando tra il Lazio e l'Abruzzo e nella maggioranza dei comuni da essa gestiti la % di raccolta differenziata ha raggiunto se non addirittura superato il 70% .

**La GLOBAL SERVICES COOP SOC si fregia delle seguenti Certificazioni**

- certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori ISO 45001:2018

Il Sistema di Gestione per Qualità, Ambiente e Sicurezza Viene verificato annualmente da un Ente di certificazione riconosciuto e accreditato da "ACCREDIA".

Tutti i certificati sono liberamente visionabili sul sito internet aziendale nella sezione Società > Certificazioni

## **GLI STRUMENTI**

L'Azienda GLOBAL SERVICES COOP SOC opera sul territorio del comune di Fiano Romano servendo un bacino di :

**SUPERFICIE : 41.19 km<sup>2</sup>**

**RESIDENTI : 16.006 abitanti**

**SEDE DIREZIONALE : Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi**

**SEDE OPERATIVA : Via Del lavoro, 00065 Fiano Romano**

**NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA : 17 addetti raccolta; 4 impiegati**

**PARCO VEICOLARE : n.21 automezzi trasporti speciali**

### **Gli standard di qualità**

L'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefiggono standard qualitativi e quantitativi delle proprie prestazioni.

Alcuni di tali parametri hanno carattere generale ed attengono al complesso delle prestazioni; altri hanno carattere specifico e del loro rispetto il cittadino-utente può chiedere rendiconto diretto.

L'Azienda assicura l'aggiornamento periodico degli standard prefissati al fine di provvedere ad adeguamenti quali-quantitativi in linea con le esigenze dei servizi

### **Servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia delle strade**

La prestazione dei servizi si basa:

- su standard generali
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità
- sulla tutela dell'ambiente

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

- la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste
- il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica

- il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa
- la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti – l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenz per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari

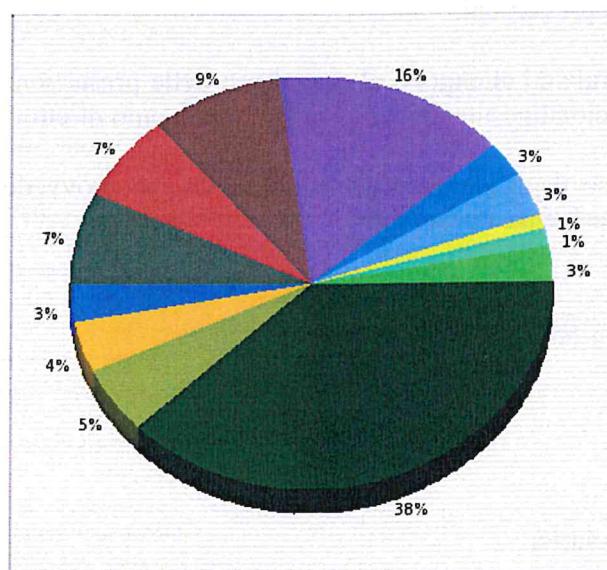
Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei al trasporto dei rifiuti
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi e altri materiali
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa
- tenuti in perfetta efficienza



Periodo: dal 01/01/2021 al 31/12/2021 Rifiuti: TUTTI Totale: kg. 7468118 Comune: FIANO ROMANO

ATTENZIONE: I dati riportati nel grafico sono da intendersi indicativi e potrebbero essere soggetti ad ulteriori adeguamenti



200301 RIF. URB.NON DIFF. (** kg 2832000)
200101 CARTA E CARTONE (** kg 385360)
200201 RIF. BIOLOG. POTATURE (** kg 290560)
200307 RIF. INGOMBRANTI (** kg 242660)
150101 IMB.CARTA E CARTONE (** kg 530180)
150102 PLASTICA (** kg 503190)
150107 IMBALLAGGI IN VETRO (** kg 670050)
200108 RIF BIOD.CUC. E MENS (** kg 1176020)
200303 RESIDUI DELLA PULI.STRADALE (** kg 200850)
200138 LEGNO DIVERSO DA VOCE 200137 (** kg 250100)
200140 METALLI (** kg 77720)
170904 MATERIALE PROVENIENTE DA ATTIVITA' DI DEMOLIZIONE E (ALTRI RIFIUTI (** kg 199268 DI CUI:
--> 200123 APP.FUORI USO FL.CAR... kg. 28170
--> 200135 APP.ELETTR.FUORI USO... kg. 17730
--> 200136 APELF.U.DIV.200135... kg. 62330
--> 200125 OLII E GRASSI... kg. 770
--> 160103 PNEUMATICI FUORI USO... kg. 70
--> 200132 MEDIC.DIVERSI DA QUELLI DI ALL... kg. 1140
--> 080318 TONER PER STAMPAESAURITI, DIV... kg. 268
--> 200133 BATTERIE E ACCUMULATORI... kg. 510
--> 170107 MISC.SCORIE DI CEM. MATT.... D... kg. 48460
--> 200121 TUBI FLUORESCENTI E ALTRI RIFI... kg. 500
--> 200110 ABBIGLIAMENTO... kg. 29930
--> 200127 VERNICI INCHIOSTRI ADESIVI E R... kg. 8560
--> 160601 ACCUMULATORI DI PIOMBO kg. 830

### **Standard specifici inerenti la raccolta dei rifiuti solidi urbani differenziati**

La fornitura dei contenitori per la raccolta differenziata è in capo al Comune che consegna all'azienda il numero sufficiente e necessario per far fronte alle richieste di nuove attivazioni ed eventuali sostituzioni da parte degli utenti.

L'Azienda fa sì che la frequenza di svuotamento dei contenitori venga rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore se trattasi di rifiuto conforme.

### **Gli impegni di Capitolato**

L'Azienda s'impegna a che:

- A richiedere al Comune il numero necessario di contenitori per la raccolta differenziata sufficienti e necessari per far fronte alle nuove attivazioni e / o sostituzioni.
- i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- lo svuotamento dei contenitori e la pulizia delle aree previste per lo spazzamento siano puntuali ed efficaci

a tal proposito per il corretto conferimento il servizio di raccolta domiciliare porta a porta si basa sul calendario visionabile al seguente link

[http://www.globalservicescoop.it/wp-content/uploads/2013/12/FIANO\\_ROMANO\\_2022.pdf](http://www.globalservicescoop.it/wp-content/uploads/2013/12/FIANO_ROMANO_2022.pdf) ,  
da intendersi come programma attività di raccolta e trasporto

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- collaborare a tutte le forme di raccolta differenziata suddividendo i rifiuti in casa
  - non mescolare i rifiuti urbani pericolosi assieme agli altri rifiuti
  - porre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori
  - chiudere il coperchio dei contenitori stradale per il conferimento
  - conferire alla sera i rifiuti dalle ore 21 alle 06 nel periodo invernale e dalle 21 alle 5 nel periodo estivo
  - ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma conferirlo messo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
  - per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio tramite un numero dedicato
  - per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta
  - segnalare al gestore la necessità di eventuali interventi aggiuntivi di raccolta differenziata

- nel dubbio, segnalare al gestore il rifiuto “diverso” prima di mescolarlo agli altri

### **Standard specifici inerenti lo spazzamento stradale ed i servizi complementari**

La pulizia delle vie e delle piazze comunali di competenza è effettuata dall’Azienda mediante spazzamento manuale e meccanizzato con l’ausilio di mezzi meccanici di tipo aspirante di diverse dimensioni.

La pulizia manuale, innanzitutto, interessa i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice, i marciapiedi, le vie e le piazze dotate di fondo in acciottolato, è inoltre attuata quale servizio di mantenimento del livello di pulizia nei giorni intercorrenti tra un intervento meccanizzato e l’altro.

Lo spazzamento, organizzato secondo un programma articolato su tutti i giorni della settimana, in tutti i periodi dell’anno, è previsto con orari o modalità che rendano minima l’interferenza con il traffico veicolare nelle fasce orarie di maggiore intensità.

Nei giorni di svolgimento dei mercati verranno spazzate le superfici adibite a vendita con l’asportazione dei rifiuti in forma differenziata.

Sul suolo pubblico sono collocati cestini, di varia capienza e con apposite etichette, che hanno la funzione di ricevere i piccoli rifiuti conferiti dai passanti.

Lo svuotamento è attuato quotidianamente dagli operatori di zona.

L’Azienda assicura un tempestivo intervento all’occorrenza combinato con quello delle spazzatrici:

- per il ritiro di eventuali rifiuti abbandonati nelle vicinanze dei cassonetti
- per le eventuali operazioni di estirpazione da erbe infestanti con attrezature speciali
- per la pulizia delle caditoie e delle bocche di lupo, così da assicurarne la funzionalità in caso di pioggia
- per la rimozione dei rifiuti abbandonati, su richiesta degli uffici comunali; le operazioni - precedute da sopralluoghi intesi a verificare la natura dei rifiuti - vengono svolte selettivamente in modo da assicurare a ciascuna tipologia di rifiuto la modalità di innocuizzazione o smaltimento appropriata

La rimozione delle erbe infestanti lungo i cordoli dei marciapiedi delle vie e piazze, secondo capitolo e progetto, viene intensificata nel periodo primavera - autunno

La pulizia delle fontane, dei monumenti, delle pensiline delle autolinee, la cancellazione di scritte murali abusive saranno realizzate mediante opportuni interventi.

**Allegate planimetrie e organizzazione delle attività di spazzamento e lavaggio previste.**

### **Gli impegni di Capitolato**

L’Azienda s’impegna a che:

- servizi di spazzamento ed accessori siano puntuali, completi ed efficaci
- i mezzi siano efficienti ed abbiano un aspetto esterno pulito e decoroso
- i cestini siano numerosi e mantenuti efficienti

- lo svuotamento dei cestini sia puntuale

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- non gettare alcun rifiuto a terra
- non utilizzare i cestini per i rifiuti domestici per i quali vanno utilizzati gli appositi contenitori dati in uso alle famiglie.

### Centro di raccolta

Area presidiata ed allestita per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani non raccolte a domicilio.

L'Azienda s'impegna a che:

- il centro sia presidiato e accessibile alle utenze che ne hanno diritto negli orari che vengono pubblicati sia sul sito che sui calendari di raccolta
- siano messi a disposizione unità di carico atte a recepire le tipologie previste dal regolamento comunale
- a gestire l'accesso tramite sistema contabilizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze e delle quantità di rifiuti conferiti.

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- rispettare gli orari di apertura e chiusura
- 
- non abbandonare i rifiuti al di fuori del Cdr

### Continuità e regolarità dei servizi

L'Azienda s'impegna a garantire:

- la continuità e la regolarità dei servizi sopra elencati, sulla base delle frequenze previste nel capitolato/progetto
- ad assicurare l'organizzazione necessaria per garantire l'esecuzione dei servizi indispensabili in caso di:
  - **sciopero del personale**
  - **condizione atmosferica particolarmente avversa**

### Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata Prenotazioni

Ogni utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti telefonando dalle 9 alle 13 dal lunedì al sabato al numero dedicato **800 959579**, o tramite la specifica App Io Riciclo, messa a disposizione degli utenti e scaricabile con applicativi

Android e IOS sui propri smartphone o tramite messaggio WhatsApp al **0765/422580**.

Tramite la App l'utente potrà geolocalizzare i contenitori di prossimità degli Abiti usati, delle pile esauste e dei farmaci, inviare segnalazioni, fare richieste di ritiro, vedere le giornate di raccolta ed eventuali variazioni.

#### Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

L'Azienda esaudisce le richieste in ordine cronologico di chiamata, nel rispetto dei principi di egualianza e imparzialità, fatti salvi gli aggiustamenti necessari per ottimizzare l'attività della squadra durante l'orario di lavoro.

Solo per situazioni di oggettiva e comprovabile urgenza viene data precedenza all'utente in difficoltà.

#### Informazioni al cittadino-utente

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al **numero dedicato 0765/422580** o al **numero verde 800959579** in orario di ufficio dalle 9 alle 13 dal lunedì al sabato.

#### Materiale – bollettino informativo

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per necessità puntuali e limitate nel tempo (es. sperimentazioni), viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti e tramite pubblicazioni sul sito della Global Services Coop Soc e tramite App.

#### Mass-media

L'Azienda, attraverso gli organi di comunicazione, divulgà le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

#### Rapporti con il cittadino-utente

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a rapportarsi ai cittadini-utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro domande ed alle loro esigenze.

Gli operatori dell'Azienda sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti in caso di eventuale ripetizione del contatto.

#### Dovere di valutazione

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, l'Azienda intende promuovere sondaggi presso i cittadini, per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

### La Sicurezza

L'Azienda considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro
- ogni lavoratore per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

### Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo media attesa servizio telefonico	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.
Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Numero interruzioni servizio	n.a
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 h
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi

### Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata in via sperimentale e soggetta a revisione in base alle direttive via via in vigore con Arera,

I successivi adeguamenti, saranno portati a conoscenza dei cittadini-utenti attraverso gli strumenti informativi concordati con l'Amministrazione Comunale con cadenza almeno semestrale.

