

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI COMUNE DI FIUMICINO

Approvata con deliberazione dell'assemblea
dei rappresentanti dell'XXXX



INDICE

1. PREMESSA	pag. 5
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	pag. 6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 8
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 12
4.1. STANDARD GENERALI	pag. 12
4.1.1. Accessibilità alle informazioni	pag. 13
4.1.2. Recapiti servizi di informazione	pag. 13
4.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	pag. 14
4.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	pag. 14
4.1.5. Comportamento del personale	pag. 15
4.2. STANDARD SPECIFICI	pag. 15
4.2.1. Spazzamento stradale	pag. 16
4.2.2. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	pag. 16
4.2.3. Raccolte differenziate	pag. 18
4.2.4. Altri servizi	pag. 18
5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	pag. 19
5.1. Organismo di conciliazione	pag. 19
5.2. Procedura di reclamo	pag. 19
5.3. Rimborsi ed indennizzi	pag. 19
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag. 21
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	pag. 22
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 22

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 presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione dell'art. 27 della L.R. n. 11/2009 e dell'art. 19 del contratto di servizio stipulato tra l'A.T.I. n. 2 e il soggetto gestore ed è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:



- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 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. 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. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

I servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di Fiumicino sono stati affidati tramite gara d'appalto alla Associazione Temporanea di Impresa (A.T.I.) costituitasi tra la capogruppo GE.SE.N.U. S.p.A., la PAOLETTI ECOLOGIA S.r.l. e la COOPLAT s.c.r.l.



La **GE.SE.NU.** (Gestione Servizi Nettezza Urbana) è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato fondata nel 1980 dal Comune di Perugia (45%) e da Socesfin S.r.l. (55%).

Svolge servizi di igiene urbana, progettazione, costruzione e gestione di impianti per il trattamento dei rifiuti. Effettua, altresì, attività accessorie e complementari. GE.SE.N.U., sia direttamente,

sia tramite società controllate – collegate, svolge questi servizi in numerose realtà nazionali ed internazionali.

La sede legale è:

Ponte Rio, Strada della Molinella, 7 - Perugia Tel. 075 57431

Fax 075 5899732.



La **Paoletti Ecologia S.r.l.** è un' Azienda privata che si occupa del trasporto e dello smaltimento dei rifiuti, di tutte le categorie di rifiuti sia liquidi che solidi. Svolge servizi di igiene urbana, e gestione di impianti per il trattamento dei rifiuti. Effettua, altresì, attività accessorie e complementari, sia direttamente, sia tramite società controllate – collegate.

La sede legale è ubicata nel comune di Fiumicino, 00054 Via della Corona Boreale 115

(Tel:06656831 fax:0665004992) indirizzo email: info@paolettiecologia.it



La **COOPLAT** (COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T.) è una delle principali società cooperativa a responsabilità limitata che opera a livello nazionale nel settore dell'igiene urbana e del facility management.

La sede legale è ubicata in Via L.Federico Menabrea,1 - 50136 - Firenze

Tel.055.6527011 - Fax 055.691379 - PEC: [cooplat\[at\]legalmail.it](mailto:cooplat[at]legalmail.it)

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 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.

• **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.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tale scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità.

• **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'Amministrazione Comunale hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'Amministrazione Comunale 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.

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 all'Amministrazione Comunale 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.

• **Cortesia**

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 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 per via telematica.

4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Fiumicino.

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.

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

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 www.fiumicinodifferenzia.it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
- e) Sito internet del soggetto gestore www.fiumicinodifferenzia.it, contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

4.1.2. Recapiti servizi di informazione

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

- numero verde: 800.020.661 per le chiamate da numero fisso
- telefono: 066522920 per le chiamate da telefoni cellulari dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 14.00,
- fax al numero 06-6523290;
- e- mail all'indirizzo info@fiumicinodifferenzia.it;
- sito internet all'indirizzo web www.fiumicinodifferenzia.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 verifiche o ricerca di documenti.

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;
- 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 almeno biennale, 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 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 contratto di servizio e dalla modifica intervenuta che ha determinato l'estensione della raccolta differenziata domiciliare nelle zone di Isola Sacra, Aranova, Tragliata, Tragliatella, Testa di Lepre, Palidoro e Vignole, disponibile e consultabile presso

gli uffici dell'Amministrazione Comunale e del soggetto gestore. Nel contratto sono elencati i servizi che dovranno essere resi all'utenza sia domestica che non.

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.

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 Fiumicino il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in fase di gara, secondo un programma che elenca le strade e le frequenze di pulizia delle stesse. Nelle strade che non sono elencate nel programma gli interventi di spazzamento saranno effettuati su disposizione degli uffici tecnici del comune di Fiumicino.

4.2.2. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani

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.

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare

la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Sull'intero territorio del Comune di Fiumicino la raccolta dei rifiuti urbani avviene con la modalità domiciliare con sistema porta a porta. Il soggetto gestore ha fornito, mediante comodato ad uso gratuito, sia l'utenza domestica che quella non domestica di contenitori per la raccolta dei rifiuti idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dovranno essere tenuti in buono stato e lavati e disinfettati a cura dell'utente,

nel caso di rottura o smarrimento dei contenitori l'utenza domestica potrà rivolgersi al soggetto gestore nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00 presso il centro comunale di raccolta in via del pesce luna n. 315, per la fornitura di nuovi contenitori mentre l'utenza non domestica dovrà provvedere autonomamente acquistando contenitori con le stesse caratteristiche di quelli forniti.

Il servizio viene effettuato anche nei giorni festivi.

I rifiuti da cui è possibile recuperare la materia prima, per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta domiciliare differenziata sono:

- Carta e cartone;
- Plastica e contenitori metallici (barattolame);
- Vetro;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);

oltre ai rifiuti sopra elencati viene raccolta anche la frazione, dalla quale non è possibile recuperare la materia prima, costituita dal secco residuo. Gli altri rifiuti che per dimensione e tipologia non possono essere raccolti presso il domicilio dell'utente verranno conferiti presso i Centri di raccolta comunale.

I Centri di Raccolta sono delle aree recintate, presidiate nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti conferiscono, in distinti contenitori, le seguenti frazioni di rifiuti urbani ed assimilati:

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- inerti;
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;

- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati “t” e/o “f”.

Presso ogni stazione ecologica l'Utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, i giorni e gli orari di apertura, gli indirizzi e i contatti telefonici. Ulteriori eventuali giorni di chiusura delle stazioni ecologiche sono sempre segnalati con apposito avviso apposto presso le stazioni almeno 2 giorni prima della chiusura.

4.2.3. 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:

- Pulizia dei mercati
- Raccolte delle siringhe
- Raccolta delle carogne animali
- Rimozione dei rifiuti abbandonati

4.2.4. Tariffa Igiene Ambientale (T.I.A.) e Tassa sui rifiuti solidi urbani (TA.R.S.U.)

La Gestione della T.I.A. (Tariffa di Igiene Ambientale) viene effettuata direttamente dall'Amministrazione comunale.

5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

5.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compierà 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 da un rappresentante nominato del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti istituito presso l'Amministrazione Comunale e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

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.

5.3. Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore riconosce all'Amministrazione Comunale il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfetario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi di cui all'art.4.1.3.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati.

Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi all'Amministrazione Comunale e all'Organismo di conciliazione di cui al precedente paragrafo 5.1.

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 all'Amministrazione Comunale 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

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. VALIDITÀ 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 dell'Amministrazione Comunale, presso gli uffici del soggetto gestore (ubicati in Via del Pesce Luna, 315 – Fiumicino); e sui siti internet :

www.comune.fiumicino.rm.gov.it
www.fiumicinodifferenzia.it

Il soggetto gestore garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti gli Utenti del servizio. 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 Fiumicino.

ATI

