



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**



# *CARTA DEI SERVIZI*

Montecorvino Rovella, Dicembre 2021



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

### **SOMMARIO**

CHE COSA È .....	4
2 DOVE TROVARLA.....	4
3 VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI .....	5
4 PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE.....	5
5 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
5.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' .....	8
5.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	9
5.3 PARTECIPAZIONE .....	9
5.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	9
5.5 TUTELA DELL'AMBIENTE.....	10
5.6 CORTESIA.....	10
5.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI .....	11
5.8 SICUREZZA .....	11
5.9 PRIVACY.....	11
6 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI (TRASPARENZA INFORMATIVA) .....	12
7 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ .....	13
7.1 RECLAMI .....	13
7.2 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....	13



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

7.3	ORGANI DI TUTELA .....	14
8	SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA .....	15
8.1	RACCOLTE DIFFERENZIATE .....	17
8.2	SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA.....	18
8.3	SERVIZI DI RACCOLTA A CHIAMATA .....	19
8.4	SPAZZAMENTO STRADALE.....	19
8.5	TRASPORTO RIFIUTI URBANI .....	19
8.6	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE.....	20
8.7	CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE .....	20
8.8	INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	21



## SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"

CIG: 8601373D88

# CARTA DEI SERVIZI

## CHE COSA È

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di pubblica utilità e rappresenta un preciso accordo tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Amministrazione Comunale che li eroga attraverso il gestore.

L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "Norme in materia Ambientale";
- L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità";
- D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.";

La carta dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- Regolamento di igiene urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;

## 2 DOVE TROVARLA

La Carta dei servizi viene inviata dall'Azienda SARIM s.r.l. a ciascun cittadino del comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

- presso il servizio clienti, telefonando al numero dedicato;
- presso gli uffici del centro di raccolta comunale;
- scaricandola direttamente dal sito del comune di Montecorvino Rovella o dal sito dell'Azienda

*[www.sarimambiente.it](http://www.sarimambiente.it);*

### **3 VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza. La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sul sito internet del Gestore ([www.sarimambiente.it](http://www.sarimambiente.it)) e sul sito istituzionale dell'Ente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi tutti gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore dovuti ad eventi straordinari e imprevedibili, per i quali il gestore stesso si riserva la possibilità di adottare particolari e specifiche modalità di esecuzione dei servizi.

### **4 PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE**

L'avventura imprenditoriale della Sarim srl inizia circa 30 anni fa, come impresa di servizi di pulizia, grazie al lavoro e alla tenacia del suo fondatore Giovanni Bardascino. Successivamente la ricerca di nuove opportunità di sviluppo in ambiti diversi e grazie all'intuizione della proprietà spinse ad indirizzare l'attività aziendale verso il settore della tutela e della cura ambientale.

Il progetto aziendale era però ambizioso, in quanto non solo si voleva creare una società specializzata nel settore dei rifiuti, ma anche eticamente corretta. Così alla fine degli anni '80, maturò l'idea di intraprendere la strada della gestione dei rifiuti, iniziando a ottenere i primi e discreti risultati. Negli anni, l'Azienda ha collaborato con molti Comuni consentendo un agevole



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

superamento dalla crisi determinata dall'emergenza rifiuti in Campania consentendo di superare ampiamente il 65% di raccolta differenziata.

La Sarim applica un sistema eco-sostenibile che garantisce l'efficienza dei servizi, l'impiantistica, il contenimento dei costi e le percentuali di raccolta differenziata prevista dalla normativa nazionale (d.lgs. 152/06).

Tutti i comuni gestiti hanno ottenuto percentuali medie annue superiori alla media nazionale ed ai limiti imposti dalla normativa vigente. Questi risultati sono frutto dell'impegno dell'azienda e dei suoi esperti a supporto delle amministrazioni pubbliche sin dalla redazione del regolamento comunale oltre che la predisposizione, nei minimi dettagli, uno specifico progetto di raccolta differenziata.

A supporto della sua attività predispone servizi informativi quali eco-calendari, eco-diari, opuscoli per una corretta gestione dei rifiuti e la lettera del sindaco. Promuove video di comunicazione sociale, incontri pubblici con esperti nel settore ed eventi per sostenere una giusta politica ambientale. I servizi informativi sono elementi fondamentali dell'intero modello Sarim.

Molte anche le certificazioni ottenute tra cui la **OHSAS 18001**, che attesta la presenza di un efficiente sistema di tutela e salvaguardia dei propri lavoratori. Una certificazione aggiuntiva voluta espressamente dall'amministratore, la cui idea è da sempre quella di creare in Italia un'azienda forte, professionale ed eticamente corretta. Questa filosofia ha permesso di crescere, non solo in numero di dipendenti, ma anche di prestigio. Nel corso di questi anni all'interno delle strategie ambientali della SARIM s.r.l. ha assunto un ruolo centrale il concetto di "sviluppo sostenibile", inteso come capacità di conciliare lo sviluppo del progresso tecnologico con le esigenze economiche e sociali di equità tra ambiente, individui e generazioni che aspirano ad ottenere condizioni future di soddisfacimento dei bisogni fondamentali analoghe o migliori di quelle attuali.

La SARIM s.r.l. è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo.

La "mission aziendale" della SARIM Srl, che già da diversi anni opera in conformità alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2000** e **UNI EN ISO 14001**, è quella di razionalizzare gli interventi e perseguire standard sempre più elevati di efficienza e redditività, assicurando



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

contemporaneamente la tutela ed il miglioramento della qualità ambientale del territorio in cui opera ed il rigoroso rispetto della salute dei lavoratori e dei cittadini perseguendo i seguenti obiettivi:

- ✚ Rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, la normativa comunitaria, nazionale e locale, collaborando con le Autorità in modo trasparente;
- ✚ Adottare, quando possibile, standard interni più restrittivi rispetto alla normativa vigente relativamente alle emissioni di inquinanti;
- ✚ Identificare e valutare gli aspetti ambientali diretti e indiretti legati alle specifiche attività, in relazione alla specificità dei territori di riferimento, dalla progettazione alla gestione dei servizi, nell'ottica della prevenzione e della riduzione dell'inquinamento ambientale;
- ✚ Garantire un sistema di monitoraggio e di controllo finalizzato al contenimento e alla riduzione dei principali aspetti ambientali diretti legati alle attività connesse allo svolgimento dei servizi ed in particolare: emissioni in atmosfera, rifiuti, rumore e odore;
- ✚ Gestire tutte le attività mirando alla massimizzazione del riciclo/ recupero dei rifiuti raccolti in ambito comunale;
- ✚ Introdurre, ove possibile, le migliori tecnologie disponibili a costi economicamente accettabili, in riferimento alla norma europea IPPC ed in considerazione della salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- ✚ Sostenere la ricerca collaborando con gli Enti preposti, con le università, gli istituti di ricerca e con i partners industriali;
- ✚ Identificare e valutare tutti i possibili rischi al fine di prevenire e ridurre la frequenza e la gravità delle malattie professionali e degli incidenti sul lavoro;
- ✚ Perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di: efficacia, efficienza, economicità aziendale, prestazioni ambientali, prevenzione dei rischi, definizione di obiettivi e traguardi misurabili e l'utilizzo di indicatori;
- ✚ Assicurare la comunicazione interna, favorire il cambiamento culturale e la collaborazione fra gli enti mediante il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la responsabilizzazione del personale sui temi e sugli obiettivi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza;
- ✚ Aumentare la qualificazione del personale migliorandone le competenze attraverso programmi di formazione continua;



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

- ✚ Comunicare le proprie prestazioni ambientali e il rispetto degli indici di qualità;
- ✚ Gestire i reclami pervenuti nell'ottica dell'ottimizzazione degli aspetti della "custom satisfaction";
- ✚ Sensibilizzare partner, cittadini, fornitori e clienti sulle tematiche relative a qualità, ambiente e sicurezza;
- ✚ Migliorare l'immagine aziendale.

**La SARIM srl si impegna a garantire la massima trasparenza sia nei confronti dei propri utenti che delle Amministrazione Comunale.**

In particolare, si rappresenta che la SARIM Srl ha dimostrato negli anni la sua capacità di assicurare l'adozione ed il rispetto di misure tecniche organizzative adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali. A tal uopo ha posto in essere un piano di interventi finalizzati a realizzare in concreto azioni necessarie alle "mitigazioni del Rischio Aziendale" nell'ambito di quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche il "Regolamento UE" o "GDPR") e dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003, (di seguito anche Codice privacy), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR. La Sarim srl, una volta rilevati i campi d'intervento, ha poi messo in atto una serie di azioni legali mirate a garantire la perfetta osservanza della normativa in materia. La SARIM Srl si è anche dotata di un **Codice Etico** sul quale si struttura il Modello di organizzazione, gestione e controllo, ex **D.Lgs. 231/2001**, per la prevenzione dei rischi di inefficienza prestazionale e di malversazione nei confronti della P.A.; al fine di verificare la piena e corretta attuazione dei principi e delle procedure previste all'interno del Modello di organizzazione, gestione e controllo, è stato nominato un Organismo di Vigilanza indipendente e, inoltre, è in corso l'ottenimento della certificazione **UNI ISO 37001**, quale antidoto alla corruzione teso a prevenire discrasie a svantaggio dell'utenza servita.

## **5 PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

L'Ente e il Gestore si impegnano al rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti.





## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

### **5.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

I servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente. Essi, pertanto, non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore. Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

### **5.3 PARTECIPAZIONE**

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio

### **5.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Il Gestore si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi. L'Ente ed il Gestore si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

Presso il Centro di raccolta ci si avvale di una struttura organizzativa dedicata che consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e di intervenire con tempestività in caso di bisogno.

### **5.5 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.

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.

### **5.6 CORTESIA**

Il Gestore del servizio garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati e consoni. Gli operatori adottano comportamenti improntati sulla responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza. Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

Le principali attività svolte dal Gestore del Servizio a favore dei cittadini sono:

- Distribuzione dei materiali previsti e degli ecolendari;
- Attività di informazione ambientale;
- Gestione delle prenotazioni di raccolta domiciliare di Ingombranti e Raee (per il tramite di una struttura di supporto e numero verde);
- Gestione delle segnalazioni;



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

### **5.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ 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.

Ogni comunicazione in capo al Gestore sarà redatta in modo semplice, esaustivo e di facile comprensione per il cittadino affinché lo stesso abbia la possibilità di essere facilmente raggiungibile ed abbia gli elementi necessari per ogni valutazione.

### **5.8 SICUREZZA**

Il Gestore è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dal Gestore per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

### **5.9 PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196/2003 e successive modifiche Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018.



## SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"

CIG: 8601373D88

# TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini e SARIM s.r.l. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

## 6 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI (Trasparenza informativa)

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Azienda SARIM s.r.l. mette a disposizione le seguenti modalità:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<b>UFFICIO UTENTI</b>  Domande su: <input checked="" type="checkbox"/> servizi di raccolta e conferimento rifiuti <input checked="" type="checkbox"/> Domande / inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard; <input checked="" type="checkbox"/> Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici	- Sportello virtuale con la comunicazione al numero verde dedicato 800 983 850 - mail: info@sarimambiente.it	- sito internet - numero verde dalle ore 09:00 alle ore 17:00 dal Lunedì al Venerdì.
<b>SITO INTERNET</b>  <input checked="" type="checkbox"/> Informazioni sul servizio e sue novità. <input checked="" type="checkbox"/> Compilazione e inoltro moduli reclami e modalità rimborso.	www.sarimambiente.it	Aggiornamento continuo dei contenuti
<b>APP per Smartphone</b>	Ambiente smart	Notifiche push sui giorni e gli orari di conferimento



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

Servizio	Come funziona	Standard min/max
INDIRIZZO E-MAIL	info@sarimambiente.it	Risponderemo alle vostre e-mail entro: 7 giorni

## **7 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ**

### **7.1 RECLAMI**

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a SARIM s.r.l..

Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta – a mezzo fax – per e-mail – consegnando il reclamo all'Ufficio utenze.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona.

Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo l'Azienda SARIM s.r.l. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda SARIM s.r.l., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito internet: [www.sarimambiente.it](http://www.sarimambiente.it)

### **7.2 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, App ecc.).

### **7.3 ORGANI DI TUTELA**

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda SARIM s.r.l. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Comune di Montecorvino Rovella.



## SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"

CIG: 8601373D88

# STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La SARIM s.r.l. per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione di rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

L'azienda SARIM s.r.l. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

## 8 SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA

I servizi base oggetto della carta sono i seguenti:

### a) servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:

- a.1) indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);
- a.2) carta e cartone per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- a.3) cartone per le utenze non domestiche (raccolta domiciliare);
- a.4) imballaggi in plastica e metalli per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- a.5) imballaggi in plastica e metalli per le utenze non domestiche (raccolta domiciliare);
- a.6) vetro per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- a.7) vetro per le utenze non domestiche (raccolta domiciliare);
- a.8) di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche (raccolta domiciliare);



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

a.9) pannolini e pannoloni (raccolta domiciliare e conferimento presso isole informatizzate attive h24 e 7/7);

a.10) pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);

a.11) ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);

a.12) indumenti usati e olii esausti (saranno garantiti attraverso la raccolta in appositi contenitori stradali);

a.13) gestione del centro comunale di raccolta (ecocentro).

**b) Servizi di nettezza urbana:**

b.1) spazzamento, pulizia del suolo pubblico o comunque soggetto a uso pubblico;

b.2) raccolta e trasporto dei rifiuti e pulizia delle aree adibite a fiere, manifestazioni, feste e sagre;

b.3) raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e pulizia delle aree adibite a mercati;

b.4) svuotamento dei cestini gettacarta e pulizia dell'area circostante;

b.5) rimozione di rifiuti abbandonati e pulizia delle aree oggetto di scarico abusivo;

b.6) lavaggio e sanificazione dei contenitori stradali;

b.7) pulizia caditoie stradali;

b.8) taglio erba cigli stradali;

b.9) lavaggio e sanificazione strade;

**c) servizi informativi:**

c.1) azioni di informazione sulla riduzione e sulla raccolta differenziata dei rifiuti e sul corretto utilizzo dei servizi da parte degli utenti;





## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

### **d) Trattamento dei rifiuti urbani:**

d.1.) conferimento e trattamento dei rifiuti urbani presso gli impianti autorizzati di destinazione finale.

### **8.1 RACCOLTE DIFFERENZIATE**

La Raccolta differenziata svolge un ruolo prioritario nella gestione integrata dei rifiuti poiché, da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento, dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema di recupero e riciclo dei materiali.

In sintesi, i benefici che ne derivano sono i seguenti:

- valorizzazione delle componenti merceologiche dei rifiuti sin dalla fase di raccolta;
- riduzione della quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;
- recupero di materiali nella fase di trattamento finale;
- promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

La raccolta porta a porta attiva sul territorio dell'Ente, consente il recupero di:

- rifiuti organici;
- carta;
- cartone e cartoncino;
- plastica/imballaggi metallici;
- vetro;
- rifiuto secco non riciclabile, compresi pannolini e pannoloni.



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

La raccolta stradale attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;
- pannolini e pannoloni;
- abiti usati e oli esausti.

La raccolta a chiamata attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- ingombranti (Armadi, materassi, reti metalliche metalli, etc...);
- Raee (Rifiuti da apparecchiature elettroniche ed elettriche)
- rifiuti urbani pericolosi (pile, farmaci e contenitori etichettati T/F, con contenitori predisposti presso le utenze commerciali);

Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto differenziato per ogni raccolta e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (Sacchetti, contenitori, orari, giorni, istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

Il Gestore e l'Ente garantiscono agli utenti del territorio comunale, il conferimento diretto dei rifiuti differenziati in un'area appositamente attrezzata, denominata Centro di Raccolta Comunale.

### **8.2 SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare "porta a porta" dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche e non domestiche in contenitori o sacchi pieni posti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione, lungo il marciapiede o strada pubblica. L'operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza e si obbliga a pulire il punto di conferimento. Qualora il rifiuto conferito non sia conforme, l'operatore non effettua la raccolta e lascia presso l'utenza una segnalazione recante un adesivo indicante la non conformità dello stesso.

I rifiuti raccolti a domicilio vengono di norma conferiti dagli utenti, esercizi pubblici, utenze commerciali produttive e simili a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, come lo schema di seguito riportato:



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

Servizio/frequenza	UtENZE DOMESTICHE	UtENZE NON DOMESTICHE
	Offerta	Offerta
Secco	1/7	1/7
Organico	3/7	6/7
Multimateriale	2/7	2/7
Carta e cartone	1/7	2/7
Imballaggi in cartone	-	2/7
Vetro	1/7	2/7

### **8.3 SERVIZI DI RACCOLTA A CHIAMATA**

Il ritiro di rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE è attivato dall'utente previo appuntamento da fissarsi attraverso il numero verde ed il gestore si impegna ad evadere la richiesta entro i termini previsti.

### **8.4 SPAZZAMENTO STRADALE**

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio di mantenimento mirato. L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato spesso diventa una scelta obbligata. Gli operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento. Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città, e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

### **8.5 TRASPORTO RIFIUTI URBANI**

Le attività di trasporto dei rifiuti urbani presso impianti di destino autorizzati vengono effettuate dal Gestore. Gli impianti di destinazione finale sono individuati dal Gestore nel rispetto della normativa vigente.



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

### **8.6 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Il Centro di Raccolta Rifiuti è un'area allestita e protetta che consente il conferimento gratuito dei rifiuti differenziati urbani e assimilati. L'ecocentro integra il servizio di raccolta "porta a porta" già esistente sul territorio, inoltre è dedicato ai rifiuti che per tipologie e dimensioni non possono essere inseriti nel flusso della raccolta domiciliare. Le utenze domestiche possono accedere in modo regolamentato attraverso l'identificazione delle utenze e la verifica di ogni sua caratteristica.

L'informatizzazione degli accessi consente di definire, in modo puntuale, il numero dei conferimenti annuali e rende possibili eventuali iniziative volte a premiare i cittadini più virtuosi nel praticare la raccolta differenziata dei rifiuti.

Al fine di consentire il corretto funzionamento del Centro di raccolta, i materiali conferiti saranno accettati compatibilmente con la capacità di ricezione dell'area. Gli utenti nella fase di smaltimento devono disporre i rifiuti conferiti negli appositi contenitori in modo ordinato, occupando il minor spazio possibile ed inoltre lasciando pulita la zona di scarico. Il personale addetto ha il compito di accogliere gli utenti e di guidarli nel corretto conferimento oltre al controllo della conformità dei rifiuti. Ha inoltre facoltà di respingere in qualsiasi momento chiunque non sia in grado di esibire i documenti richiesti, nonché coloro che intendono conferire rifiuti diversi da quelli ammessi.

### **8.7 CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

Il principale obiettivo è l'incentivazione e la promozione di stili di vita sostenibili oltre che incoraggiare processi educativi studiati per creare una maggiore consapevolezza sui consumi e sul concetto primario di riduzione dei rifiuti.

Altri obiettivi prevedono:

- indurre comportamenti virtuosi nella gestione dei rifiuti, con particolare riferimento allo sviluppo sostenibile e al rispetto per l'ambiente, al recupero e al riciclo delle diverse tipologie dei materiali;
- responsabilizzare i cittadini rispetto alla tematica dello smaltimento dei rifiuti prodotti;
- informare i cittadini sulle sanzioni derivate da un errato conferimento;



## **SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

- favorire il raggiungimento degli obiettivi di riciclo/recupero dei materiali, previsti dalla normativa vigente;
- incentivare una modalità di raccolta che consenta migliori risultati in termini di quantità e qualità della raccolta differenziata;
- favorire la conoscenza dei servizi attivi da parte di tutti i cittadini;
- favorire processi di partecipazione, coinvolgendo attivamente la cittadinanza.

Al fine di garantire al cittadino utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali, il Gestore SARIM s.r.l. utilizza, oltre al Call Center ed il Sito Internet, i seguenti strumenti:

- Infopoint mobile
- Relazioni ed incontri pubblici
- Incontri con parti tecniche comunali
- Incontri con amministratori di condominio
- Incontri con associazioni di categoria
- Affissioni
- Sito web dedicato e banner collegato sul sito del comune
- App per smartphone
- Pagina facebook
- Ecolendari
- Percorsi educativi nelle scuole

### **8.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche. Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio: - istituisce un proprio portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali e presentare eventuali segnalazioni.



**CIG: 8601373D88**

**MODULO RECLAMI**

Deliberazione ARERA n. 444 del 31.10.2019

**Spett.le SARIM srl**

Corso Vittorio Emanuele, 171

Salerno

p.iva: 02596800652

tel: +39 089 252244

fax: +39 089 252499

email: [info@sarimambiente.it](mailto:info@sarimambiente.it)

PEC: [info@pec.sarimambiente.it](mailto:info@pec.sarimambiente.it)

\*COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

\*dell'utente iscritto ai tributi comunali

VIA/PIAZZA. \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_ LOCALITÀ \_\_\_\_\_

COMUNE \_\_\_\_\_ TEL./CEL. \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

Reclamo **SEGNALATO** (Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto di segnalazione e reclamo, eventuali richieste, suggerimenti o altro)

Data

Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Modalità di invio Il presente modello, firmato e compilato in ogni sua parte, pena il mancato accoglimento della richiesta, può essere presentato, alternativamente:

- preferibilmente, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [info@sarimambiente.it](mailto:info@sarimambiente.it) allegando allo stesso copia fronte-retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo;
- a mezzo posta A/R all'indirizzo: SARIM srl Corso Vittorio Emanuele, 171 - Salerno;
- a mezzo fax +39 089 252499;
- a mezzo PEC all'indirizzo [info@pec.sarimambiente.it](mailto:info@pec.sarimambiente.it)