



|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>1 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |


# CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA

| Revisione       | Descrizione modifica                 |                  | Data       |
|-----------------|--------------------------------------|------------------|------------|
| 2               | Revisione completa (Cogeme Gestioni) |                  | 01/07/2006 |
|                 |                                      |                  |            |
|                 |                                      |                  |            |
|                 |                                      |                  |            |
| Redatto (RTA)   | Verificato (QSA)                     | Approvato (DGE)  |            |
| Fabrizio Selini | Marcello Capitanio                   | Alessandro Forte |            |

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>2 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

## INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. PREMESSA .....</b>                              | <b>3</b> |
| 1.1 L' AZIENDA .....                                  | 3        |
| 1.2 CERTIFICAZIONI.....                               | 3        |
| 1.3 POLITICA SERVIZIO AMBIENTALE COGEME GESTIONI..... | 3        |
| 1.4 SICUREZZA .....                                   | 4        |
| 1.5 LA CARTA DEI SERVIZI .....                        | 4        |
| <b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>                  | <b>5</b> |
| 2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....   | 5        |
| 2.2 CONTINUITÀ .....                                  | 5        |
| 2.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE .....                    | 5        |
| 2.4 TUTELA DELL' AMBIENTE.....                        | 5        |
| 2.5 RIDUZIONE DEI RIFIUTI .....                       | 5        |
| 2.6 PARTECIPAZIONE .....                              | 5        |
| 2.7 CORTESIA .....                                    | 6        |
| 2.8 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....                     | 6        |
| 2.9 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI .....     | 6        |
| <b>3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>      | <b>6</b> |
| 3.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO .....                        | 6        |
| 3.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE.....              | 6        |
| 3.3 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO.....                  | 6        |
| 3.4 INFORMAZIONE AL CLIENTE.....                      | 6        |
| 3.5 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE.....                    | 7        |
| 3.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....                    | 7        |
| <b>4. LA TUTELA .....</b>                             | <b>7</b> |
| <b>5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>      | <b>7</b> |

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>3 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

## 1. PREMESSA

### 1.1 L'Azienda

COGEME GESTIONI è una S.r.l. che opera nei settori energetico ed ambientale nelle province di Brescia e di Bergamo.

La proprietà è suddivisa tra più di 60 Comuni bresciani e bergamaschi, che hanno individuato in questa Azienda un'efficace soluzione ai problemi di gestione di servizi ad avanzato contenuto tecnologico, con un reale risparmio in termini di costi e di risorse e un decisivo aumento della qualità dei servizi.

### 1.2 Certificazioni

COGEME GESTIONI è una Società certificata alle seguenti norme

UNI EN ISO 9001:2000

UNI EN ISO 14001:2004

OHSAS 18001: 1999

Registrazione EMAS

### 1.3 Politica Servizio Ambientale Cogeme Gestioni

Il Servizio Ambientale, all'interno del gruppo Cogeme, svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, oltre ad applicare il Sistema di Gestione Ambientale aziendale, il Servizio Ambientale ha deciso, assecondando le proprie specificità, di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti.

In quest'ottica, il Servizio Ambientale afferma il proprio impegno costante finalizzato a:

rispettare la normativa applicabile per quanto concerne la salvaguardia ambientale;

avere un approccio proattivo e non semplicemente reattivo di fronte alle leggi in materia ambientale, sia a livello nazionale che internazionale;

adottare processi e metodi di lavoro improntati ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (riduzione dei consumi idrici, dei consumi energetici, delle emissioni inquinanti, ecc);


ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;

coinvolgere tutto il personale nello sforzo teso al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in modo da rendere ciascun dipendente "agente di sostenibilità";

formare e sensibilizzare i dipendenti sugli impatti connessi con le proprie attività, con particolare attenzione agli impatti indiretti;

preparare tutta l'organizzazione per una risposta efficace in caso di emergenze o di situazioni anomale che se non gestite correttamente potrebbero dar luogo ad impatti ambientali considerevoli;

coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento ai fornitori e appaltatori, nel proprio sforzo verso la mitigazione degli impatti ambientali connessi direttamente o indirettamente alla propria attività;

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>4 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

fornire in modo trasparente informazioni sulle prestazioni ambientali del Servizio Ambientale a chiunque ne faccia richiesta.

## 1.4 Sicurezza

COGEME GESTIONI non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul lavoro (D.L. 626/94), ma ha adottato un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:1999.

## 1.5 La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.


COGEME GESTIONI azienda erogatrice di servizi pubblici, dopo un lungo e attento lavoro di studio e di analisi, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale
- Gestione punti e/o centri di raccolta organizzati
- Smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Gestione impianti di smaltimento

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>5 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I servizi pubblici erogati da COGEME GESTIONI sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

### **2.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario di COGEME GESTIONI garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, COGEME GESTIONI interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

### **2.3 Rispetto delle normative**

La COGEME GESTIONI s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **2.4 Tutela dell'ambiente**

COGEME GESTIONI s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica par. 1.3).

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.


### **2.5 Riduzione dei rifiuti**

COGEME GESTIONI s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

### **2.6 Partecipazione**

Il cliente ha titolo di richiedere a COGEME GESTIONI le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, COGEME GESTIONI individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante indicazione del settore di appartenenza

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>6 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

## 2.7 Cortesia

COGEME GESTIONI s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## 2.8 Efficacia ed efficienza

COGEME GESTIONI è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 2.9 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

COGEME GESTIONI pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

## 3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

### 3.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela COGEME GESTIONI s'impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.)
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto).

### 3.2 Risposta alle richieste scritte

COGEME GESTIONI s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.


### 3.3 Tempo di attesa al telefono

COGEME GESTIONI è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Attualmente il tempo medio di attesa su base annua è di circa 2 minuti.

### 3.4 Informazione al cliente

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, COGEME GESTIONI utilizza i seguenti strumenti:

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>7 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

- a) l'Ufficio Servizio Ambientale telefonicamente al numero 030/7714400 per tutto ciò che riguarda i rapporti con gli utenti;
- b) l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel. 030/7714.1 fax 030/7722700 per qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;
- c) l'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza tel. 030/7714424 fax 030/7714426 per inoltrare reclami;
- d) la comunicazione periodica sul giornale aziendale;
- e) la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- f) campagne promozionali e materiale informativo;
- g) materiale informativo disponibile presso i Municipi;
- h) sito internet [www.Cogeme.net](http://www.Cogeme.net)

### **3.5 Informazione nelle scuole**

COGEME GESTIONI realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi

### **3.6 Soddisfazione del cliente**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, COGEME GESTIONI effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

COGEME GESTIONI s'impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato sulla rivista aziendale.

## **4. LA TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo predisposto dalla COGEME GESTIONI Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza (via XXV aprile 18 - 25038 Rovato; tel.030/ 7714424 e fax\_030/ 7722426).


Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, il cliente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza , al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra COGEME GESTIONI e cliente con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste del cliente stesso.

## **5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente".

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|  | <b>DOCUMENTO</b>                       | Codice<br>DQS42 | Pag<br>8 di 8 |
|   | <b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA</b> | Revisione       | 2             |

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.