



CARTA DEI SERVIZI



Rev.	Data	Descrizione modifica	Redatto	Approvato
	01/01/2022	Prima	Cda AMB Spa	Cda AMB Spa
1				

Sommario

1. Premessa.....	2
2. Normativa di riferimento.....	2
3. AMB- Spa Azienda Multiservizi	4
4. Cos'è la carta della qualità dei servizi	4
5. Principi	4
6. Le strutture e gli impianti	5
7. Standard di qualità dei servizi	6
8. Avvio e messa a regime dei nuovi servizi di raccolta integrata.....	8
9. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto	8
10. Livello di servizio erogato.....	8
11. Pronto intervento	9
12. Partecipazione e tutela dei cittadini-utenti.....	9
13. Comportamento del personale	10
14. Modalità di reclamo.....	10
15. Forme risarcitorie in caso di mancato svolgimento del servizio	10
16. I doveri dei cittadini-utenti	11

1. Premessa

La società AMB Spa- Azienda Multiservizi di Bagheria è la società in house providing interamente partecipata dal comune di Bagheria, che gestisce il servizio di igiene urbana nel territorio comunale.

Il servizio avviene secondo quanto riportato nella deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 15 marzo del 2010 che approvava il Piano d'intervento dell'Ambito di Raccolta Ottimale del Comune di Bagheria ai sensi dell'art. 5-ter della L.R. 9/2010 con deliberazione della Giunta comunale n.79/2017.

L'Amministrazione comunale, preso atto dell'immediata operatività dei Piani d'Intervento A.R.O. (Ambito di Raccolta Ottimale) già giacenti presso il Dipartimento Regionale Acque e Rifiuti alla data d'emanazione dell'Ordinanza del Presidente della Regione Sicilia n. 2/ref del 2 febbraio 2017 art. 4, comma 2 tra i quali quello adottato dal Comune di Bagheria, con scrittura privata, il 26 settembre 2018 veniva affidata la gestione della raccolta e trasferimento dei rifiuti in città nella forma del c.d. house providing alla società pubblica (socio unico il Comune di Bagheria A.M.B. Multiservizi SpA, la società predetta è iscritta all'Albo dei Gestori dei Rifiuti aut. N, PA13319 aut. Cat. 1 classe C; il Comune di Bagheria ha in atto attivato sul territorio comunale la raccolta dei rifiuti con il sistema c.d. "porta a porta" in conformità al Piano ARO approvato oltre a una raccolta c.d. di prossimità;

2. Normativa di riferimento

Ai sensi dell'art. 5 comma 2 ter della L.R. n. 9/2010 i Comuni, in forma singola o associata e senza oneri aggiuntivi per la finanza pubblica, possono procedere all'organizzazione ed alla gestione del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti. Con successiva circolare n. 221 dell'1 febbraio 2013, l'Assessorato all'energia, ha emanato la Direttiva n. 1/2013 che, al punto 1, ha inteso definire gli A.R.O. quali aree di raccolta ottimale al fine di consentire una differenziazione dei servizi finalizzata all'efficienza gestionale all'interno degli ambiti territoriali ottimali (A.T.O.) per la erogazione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti. Nell'A.R.O. Per l'espletamento del servizio all'interno del territorio d'A.R.O., il Comune di cui in premessa si avvale della società AMB Spa-Azienda Multiservizi.

Con Atto Pubblico in data 04.05.2017 Rep. 1850 Racc. 1328, Registrato presso l'Agenda delle Entrate - Ufficio Palermo 2 il 0905.2017, Depositato presso il Registro delle Imprese di Palermo in data 19.05.2017 prot. 131536 ed iscritto in data 26.05.2017 veniva costituita dal Comune di Bagheria A.M.B. S.p.A., Azienda Multiservizi di Bagheria a totale partecipazione pubblica per la gestione dei rifiuti solidi urbani di competenza del Comune/socio.

La presente carta di qualità dei servizi è stata redatta in conformità all'**accordo del 26.09.2013, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del D. Lgs. 28 agosto 1997, n. 281** sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'**articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, pubblicato sulla GURI SO 29.10.2013 n. 254**, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni offerte, indicando 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, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Il D. Lgs. n. 198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione. **La legge n. 69 del 2009** contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari.

3. AMB Spa-Azienda Multiservizi Comune di Bagheria

La società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria. svolge il servizio di igiene urbana nel territorio del comune di Bagheria dal 26.09.2018 e come previsto nel contratto di servizio è previsto un affidamento con durata settennale. Attualmente la Società assicura l'espletamento di tale servizio tramite il Consiglio d'Amministrazione, 6 tecnico-amministrativi e 82 operatori.

Il bacino di abitanti serviti è di circa 55.000 , e il territorio servito è quello delimitato nell'area prevista nel piano di intervento

Oltre alle utenze interne all'area il Comune presenta diverse case sparse non servite con il servizio porta a porta, che sono servite tramite centri zonali ove sono allocati cassonetti a servizio di tali utenze.

4. Cos'è la carta della qualità dei servizi

La presente carta dei servizi rappresenta lo strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti i servizi della società AMB Spa-Azienda Multiservizi Comune di Bagheria, gli standard di qualità e individuando i criteri di accesso alle informazioni definisce le modalità di erogazione dei servizi, le modalità di reclamo e le forme di tutela degli utenti in presenza di eventuali disservizi.

La carta dei servizi della AMB Spa-Azienda Multiservizi Comune di Bagheria è pubblicata online sul sito della società e del Comune/Socio Unico di Bagheria:

- www.ambspa.it;

In occasione di revisioni del servizio, la carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente.

5. Principi

I principi che guideranno la Società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria. nell'espletamento della propria attività sono:

- **Rispetto della normativa:** il servizio è svolto secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla normativa vigente.

- **Eguaglianza e imparzialità:** AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria eroga i servizi senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti gli utenti. Il servizio sarà erogato tenendo conto di eventuali esigenze di utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.
- **Continuità:** AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria garantisce la continuità e regolarità delle attività in relazione a quanto pattuito con i Comuni Soci nel contratto di servizio e nell'allegato piano di intervento, fatto salvo cause di forza maggiore. Si impegna inoltre ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi necessari per la risoluzione di disservizi, interruzioni o sospensioni.
- **Partecipazione:** AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria ritiene strategica la comunicazione con gli utenti e garantisce l'accesso primario alle informazioni. Al fine di favorire la collaborazione con gli utenti è favorita la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio.
- **Efficienza e efficacia:** AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria. si impegna a un costante miglioramento del servizio e all'adozione di soluzioni più adeguate e che tendano alla salvaguardia ambientale, per un continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.
- **Trasparenza:** l'utente ha diritto a richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, di accedere agli archivi, registri e atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 195/2005, nonché l'accesso a dati e documenti come previsto dall'art. 5 del D.lgs. 33/2013 e dal D.lgs. 97/2016.
La richiesta di accesso agli atti può essere inviata tramite servizio postale o posta elettronica certificata.
- **Cortesìa:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad avvisare preventivamente della visita.
- **Chiarezza:** AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, puntando sull'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

6. Le strutture e gli impianti

La sede legale ed amministrativa della Società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria Via Massimo D'Azeglio, n. 50 a Bagheria (PA).

I Centri comunali di raccolta sono ubicati in:

C.da Lanzirotti

C.da Incorvino

C.da Viale Sant'isidoro

Ecopunto, Piazza Indipendenza

I centri comunali di raccolta allestite ove si svolgono attività di raccolta e di avvio a recupero di rifiuti raccolti anche con sistema porta a porta o di rifiuti quali ingombranti, RAEE ecc., che non possono essere conferiti con il sistema domiciliare. Le informazioni sulle modalità di conferimento e i rifiuti conferibili sono riportati nel Regolamento comunale. Le informazioni relative a frazioni e quantitativi conferibili possono essere consultate sul regolamento comunale.

7. Standard di qualità dei servizi

AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria svolge il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani ai fini del loro avvio a recupero nonché dei rifiuti urbani pericolosi, dei rifiuti assimilabili agli urbani e degli ingombranti

Nel servizio di raccolta porta a porta il sistema prevede la raccolta di:

- Frazione organica;
- Carta;
- Vetro;
- Metalli;
- Plastica;

- Secco residuo.

Anche nei centri zonali a servizio delle utenze esterne al regime di privativa si prevede

l'istallazione di contenitori per il conferimento delle predette frazioni.

Nel sistema di raccolta porta a porta, i rifiuti sono raccolti presso le utenze domestiche e non domestiche, con l'utilizzo di contenitori dedicati, consegnati alle utenze e esposti secondo un calendario di ritiro delle diverse frazioni definito dalla Società AMB Spa Azienda Multiservizi Comune di Bagheria.

La modalità di attivazione del servizio e il calendario di raccolta (sia per utenze domestiche e non domestiche sono consultabili sul sito www.ambspa.it.

Alle utenze condominiali vengono inoltre forniti bidoni carrellati in comodato d'uso al fine di

evitare accumuli di mastelli nei pressi degli ingressi degli stabili.

Anche alle utenze non domestiche sono consegnate attrezzature rispondenti alla tipologia di rifiuto assimilabile all'urbano prodotta.

Calendario
Raccolta



I predetti rifiuti, una volta raccolti sono inviati agli impianti di recupero o di smaltimento.

L'attività di igiene urbana viene attuata anche attraverso lo spazzamento delle aree urbane

secondo il programma e le frequenze riportati nel piano di intervento.

Oltre alle attività di igiene urbana, la società è impegnata a porre in essere ogni azione in

materia di comunicazione utile a migliorare la qualità e aumentare la quantità delle frazioni differenziabili dei rifiuti e più in generale in temi di economia circolare, riduzione dei rifiuti e degli sprechi di cibo.

Amb ha attivato un servizio ingombranti porta a porta, ogni sabato, previa segnalazione chiamando al numero 091/7285570

8. Avvio e messa a regime dei nuovi servizi di raccolta integrata

La rimodulazione dei servizi in essere (es. modifica del calendario di raccolta) o l'avvio di altri servizi agli utenti costituisce un elemento delicato che se non affrontato correttamente può comportare disservizi alle utenze specialmente quando hanno già abitudini consolidate nel tempo.

A tal fine, ogni modifica del servizio sarà preceduta da una adeguata campagna di comunicazione, informazione e formazione, capace di generare comportamenti virtuosi nel percorso di cambiamento.

9. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto

Il monitoraggio del servizio è essenziale al fine di controllare la presenza di disservizi ed eventualmente porre in essere le misure riparatorie e provvedere a un innalzamento del livello di servizio.

A tal fine la società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria si dota attraverso i sorveglianti di cantiere, di misure atte alla verifica della rispondenza del servizio effettuato a quanto previsto nel piano di intervento e verificare eventuali disservizi. Anche tramite l'attività di front office la società fa fronte al monitoraggio del servizio attraverso le segnalazioni che pervengono direttamente dalle utenze.

Anche il Comune, attraverso in Controllo Analogico sulla Società, effettua il monitoraggio della rispondenza del servizio effettuato rispetto a quanto previsto nel contratto di servizio e nel piano di intervento attraverso i propri uffici in collaborazione a quelli societari.

10. Livello di servizio erogato

Al fine di monitorare il livello di servizio erogato, la società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria, sul proprio portale (<http://www.amabspa.it>), mette a disposizione degli utenti un questionario per la rilevazione del livello di soddisfazione. Per una verifica più globale sul livello di qualità del servizio, la società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria potrà, tramite società indipendenti effettuare un'indagine di customer satisfaction prevedendo l'analisi del livello di soddisfazione percepita dagli utenti dei comuni soci in merito ai principali servizi erogati:

- Raccolta rifiuti;

- Pulizia strade e marciapiedi;
- Cestini stradali;
- Gestione dei CCR;
- Altri servizi;
- Canali di contatto.

I risultati di tali analisi potranno essere condivisi con il Comune Socio di Bagheria e le

Associazioni di Consumatori al fine di una costante ricerca dell'aumento del livello di servizio erogato.

11. Pronto intervento

Nel caso di segnalazione di disservizi da parte di utenti per mancato ritiro di rifiuti con sistema porta a porta, la AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria. si rende disponibile a servizi di pronto intervento entro 24 h. Laddove possibile, in relazione all'orario in cui perviene la segnalazione di disservizio si farà fronte al disservizio nello stesso turno di raccolta.

Per disservizi legati al mancato spazzamento in relazione al programma di spazzamento settimanale, si verificherà la possibilità di effettuare lo spazzamento già nelle 24 h successive alla segnalazione, e comunque entro 72 ore dalla stessa.

12.Partecipazione e tutela dei cittadini-utenti

Per informazioni, segnalazioni e reclami sul servizio, il cittadino ha a disposizione i seguenti strumenti:

- Portale web www.ambspa.it (da cui poter scaricare il modulo delle segnalazioni);
- Linea telefonica, per informazioni, segnalazioni e reclami che non necessitino di riscontro formale in merito alla risoluzione di eventuali disservizi segnalati, Tel. 0917285570,
- PEC:ambspa@pec.ambspa.it
- Email:igieneurbana@ambspa.it

Gli orari di apertura degli uffici, per front office e operatività della linea telefonica è da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 14.00 e martedì e giovedì dalle 15 alle 17.

13. Comportamento del personale

Il personale della società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti che nelle comunicazioni telefoniche.

14. Modalità di reclamo

Le procedure di apertura di un reclamo, accessibile e di semplice comprensione e utilizzazione, assicurano un'indagine completa e imparziale su quanto segnalato, garantendo una risposta adeguata. Saranno prese in considerazione le segnalazioni che pervengano direttamente alla società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria da parte degli utenti o tramite associazioni di consumatori o che vengano inoltrate da parte dei Comuni Soci sempre a seguito di istanza delle utenze o delle associazioni dei consumatori.

Gli uffici competenti, entro 15 giorni dalla segnalazione apre l'istruttoria relativa alla segnalazione e fornisce risposta semplice e chiara entro i successivi 10 giorni. Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto delle tempistiche stabilite, il cittadino sarà informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzati per la chiusura.

15. Forme risarcitorie in caso di mancato svolgimento del servizio

Qualora per responsabilità attribuibili alla Società AMB Spa- Azienda Multiservizi Comune di Bagheria a seguito della procedura di reclamo, si manifesti il non aver rispettato i previsti livelli qualitativi dei servizi, la società si impegna a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro degli utenti danneggiati e riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

I servizi supplementari che saranno effettuati, saranno correlati agli indicatori disattesi.

Ai sensi del nuovo Regolamento (UE) 2016/679, con la sottoscrizione del modello di reclamo, i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del

procedimento interessato e secondo le modalità e nei limiti di cui al sopra richiamato Regolamento.

16. I doveri dei cittadini-utenti

Al fine di garantire il decoro del territorio comunale e la corretta gestione dei rifiuti, i cittadini sono tenuti a rispettare le norme vigenti in materia ed in particolare anche quanto previsto dai singoli regolamenti comunali che disciplinano la modalità di espletamento del servizio di raccolta e sanziona i cittadini che non rispettano le regole anche in merito all'igiene e al decoro urbano.



A.M.B. S.p.A. Azienda Multiservizi Comune di Bagheria
Soggetta a direzione, coordinamento e
controllo analogo del Comune di Bagheria
Sede Legale: Via Massimo D'Azegli, 50
90011 Bagheria (PA) Capitale Sociale € 100.000,00 i.v..
C.C.I.A.A. Reg. Imprese di Palermo ed Enna n. PA-401875
Codice Fiscale e Partita IVA 06601560821
Indirizzo PEC: ambpa@unibpa.it tel. 0917285570

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

Mittente

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

-

Città _____ CAP _____

Telefono/Cell. _____

E-mail _____

Oggetto

RECLAMO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO INFORMAZIONE

Descrizione e dettagli

(più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta)

Data Ora Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

Data

Firma
