

**SOCIETA' DI REGOLAMENTAZIONE DEI RIFIUTI  
CATANIA AREA METROPOLITANA**

CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI NEI COMUNI  
DELLA SRR "CATANIA AREA METROPOLITANA"

### ***La Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani 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 della società d'ambito, del Comune e 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.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le competenze ed il conseguente mandato in capo alla società d'ambito, in capo al comune e 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 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".

La presente Carta dei Servizi si intende valida se approvata dal CdA della SRR "Catania Area Metropolitana", dalla Giunta Municipale e dal Consiglio Comunale del Comune interessato e dal soggetto gestore che esegue il servizio e sarà pubblicata sul sito istituzionale della SRR.

### ***Presentazione della SRR "Catania Area Metropolitana"***

La "Società di regolamentazione rifiuti", con acronimo SRR, Catania Area Metropolitana, è stata istituita in ossequio all'Art.6 della Legge della Regione Sicilia 08/Aprile/2010 n.9. E' stata costituita in data 09/07/2013, iscritta alla C.C.I.A.A. di Catania in data 31/07/2013 con numero REA 343495, ed assume la forma giuridica della Società Consortile per Azioni. La sua compagine sociale è costituita dalla Città Metropolitana di Catania e dai seguenti 28 Comuni soci: Aci Bonaccorsi, Aci Castello, Aci Catena, Aci Sant'Antonio, Belpasso, Biancavilla, Camporotondo Etneo, Gravina di Catania, Catania, Mascalucia, Milo, Misterbianco, Motta Sant'Anastasia, Nicolosi, Paternò, Pedara, Ragalna, San Giovanni La Punta, San Gregorio di Catania, San Pietro Clarenza, Sant'Agata Li Battiati, Sant'Alfio, Santa Maria di Licodia, Trecastagni, Tremestieri Etneo, Valverde, Viagrande e Zafferana Etnea.

Si forniscono i seguenti dati generali:

- Ragione Sociale: Società di Regolamentazione della gestione dei Rifiuti "Catania Area Metropolitana"
- Codice Fiscale: 05103780879
- Comuni consorziati: 28
- Abitanti residenti: 724.038
- Superficie: 1.003,52

- Densità: 719,94 Ab/Kmq
- Utenze Domestiche: 322.878
- Utenze non Domestiche: 47.180
- Sede Legale: P.zza Duomo, 3 - Catania
- Sede Amministrativa: via Pulvirenti, 4 - Catania
- Telefono: 095/7422748-095/7422745
- Fax:
- Numero Verde:
- Sito Web: [www.srrcataniametropolitana.com](http://www.srrcataniametropolitana.com)
- Email: [info@srrcataniametropolitana.it](mailto:info@srrcataniametropolitana.it)

Gli obiettivi della società sono i seguenti:

- Contenimento della produzione dei rifiuti
- Incremento delle raccolte differenziate e miglioramento della qualità dei materiali raccolti

- Contenimento dei costi di raccolta e smaltimento
- Realizzazione degli impianti
- Minimizzazione degli impatti ambientali

La società d'ambito si propone di espletare i seguenti servizi:

- provvedere all'espletamento delle procedure per l'individuazione del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti con le modalità di cui all'art.15 della L.R. 08/04/10 n.9;

- esercitare l'attività di controllo di cui all'art.8 c.2 della L.R. 9/2010 finalizzata alla verifica del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi determinati nei contratti e del risultato di affidamento del servizio con i gestori;

- accertare la realizzazione degli investimenti e dell'utilizzo dell'impiantistica indicata nel contratto e nel piano d'ambito;

- definire all'interno del piano d'ambito le infrastrutture e la logistica necessaria per la raccolta differenziata, anche per la separazione della frazione secca e umida per lo smaltimento, riciclo e riuso dei rifiuti, e svolge le funzioni di concertazione di cui alla lett. L comma 2° art.4 della L.R. n.9/2010.

- attivare di concerto con i comuni consorziati e con il gestore del servizio per la gestione integrata dei rifiuti, tutte le misure necessarie ad assicurare l'efficienza, l'efficacia del servizio e l'equilibrio economico-finanziario della gestione;

- adottare il piano d'ambito ed il relativo piano economico e finanziario, le cui previsioni sono vincolanti per i soci e per i soggetti che ottengano l'affidamento dei servizi di gestione integrata dei rifiuti;

- favorire e sostenere per prevenire la riduzione dei rifiuti e ridurre la pericolosità, azioni e strumenti incentivanti o penalizzanti finalizzati a contenere e ridurre la quantità di rifiuti prodotti o la loro pericolosità da parte di soggetti pubblici o privati; iniziative per la diffusione degli acquisti verdi; campagne informative e di sensibilizzazione rivolte a soggetti pubblici e privati per l'adozione di comportamenti tali da favorire la prevenzione e la riduzione dei rifiuti.

- procedere al completamento del primo triennio di affidamento e successivamente con cadenza triennale, anche su segnalazione dei singoli comuni alla verifica della congruità dei prezzi rispetto alle condizioni di mercato applicate a parità di prestazioni;

- istituire un apposito call-center.

### ***Principi fondamentali***

La carta dei servizi dovrà essere ispirata ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza, continuità, cortesia, apertura al territorio e al sociale, rispetto delle norme.

#### *Eguaglianza ed imparzialità*

Lo svolgimento dell'attività è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. La "S.R.R. - Catania Area Metropolitana" garantisce che i comportamenti del personale delle ditte affidatarie nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni delle attività prestate, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### *Qualità*

La S.R.R. si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La S.R.R. si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:

- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

#### *Sicurezza*

La S.R.R. sarà impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione.

Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

#### *Accessibilità e Trasparenza*

La "S.R.R. - Catania Area Metropolitana" assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La S.R.R. si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

#### *Continuità*

La S.R.R. si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali).

Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

#### *Cortesia*

La S.R.R. si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

La S.R.R. farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

#### *Apertura al territorio e al sociale*

La S.R.R. farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

#### *Rispetto delle Norme*

La S.R.R. s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

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

#### *Trattamento dei dati personali*

La "S.R.R. - Catania Area Metropolitana" si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che la S.R.R. e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Da parte Sua, l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

#### *Rapporti con l'Utenza*

La S.R.R. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, ogni mezzo utile, sia tradizionale che innovativo.

#### *Tempi di Risposta*

La carta dei servizi dovrà prevedere tempi di risposta standard specifici garantiti dalla S.R.R. e dalle ditte affidatarie per fornire risposte.

#### *Informazione agli utenti*

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la "S.R.R. - Catania Area Metropolitana" farà garantire:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria
- sede, presso i punti informativi comunali e sul proprio sito internet;

- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi).

### ***L'impegno della SRR "Catania Area Metropolitana"***

Cerchiamo in ogni modo di agevolare gli utenti affinché la corretta gestione integrata dei rifiuti sia vista come un dovere civile e non come un obbligo, a volte anche fastidioso. Per fare ciò:

- facciamo in modo di far eseguire un servizio che agevoli la raccolta differenziata e allo stesso tempo semplifichi la vita, quanto più possibile ai cittadini;
- facciamo in modo di dotare il nostro territorio di numerosi centri di raccolta per dare a tutti concrete possibilità di collocare correttamente qualsiasi tipologia di rifiuto;
- facciamo in modo di garantire e far garantire la puntualità e la precisione dei servizi, per non creare disagi agli utenti;
- abbiamo creato un call-center per dare risposta certe a tutte le domande dei nostri utenti e per accogliere le segnalazioni relative a disservizi, problemi, mancate raccolte ed altro;
- ci impegniamo a far recuperare entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione eventuali servizi non eseguiti;
- ci impegniamo a intervenire entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione presso i centri di raccolta, in modo che gli utenti trovino sempre spazi idonei per collocare i propri rifiuti;
- cerchiamo di contribuire alla tutela della salute e dell'ambiente richiedendo e facendo richiedere alle ditte che lavorano nel nostro territorio mezzi a basso impatto ambientale;
- ci impegniamo ad affrontare le problematiche che le utenze ci sottopongono in un ottica di confronto costruttivo, anche attraverso la competenza e la disponibilità dei nostri dipendenti che si occupano di monitorare costantemente il territorio.

### ***L'impegno dei cittadini***

La buona riuscita di una corretta gestione integrata dei rifiuti dipende soprattutto dalla sensibilità dei cittadini, senza il cui impegno sarebbe comunque vano qualunque tentativo di organizzazione del servizio.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema porta a porta, esponendo i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali pericolosi;
- utilizzare i centri di raccolta presenti nel territorio dell'ambito per le altre tipologie di rifiuto;

- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e piccoli rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere comunque le deiezioni;
- non abbandonare materiali per strada o per le campagne; la sinergia tra sistema porta a porta ed i centri di raccolta rende possibile dare una giusta collocazione a qualsiasi tipologia di rifiuto venga prodotta.

*Presentazione del Comune*



*Presentazione del soggetto gestore*

*Informazioni e standard qualitativi sul servizio*

### ***Tariffa di Igiene Ambientale***

La gestione della TIA o TARI o TARSU viene eseguita secondo quanto previsto nel Regolamento Comunale che precisa le modalità di applicazione della tariffa, definendo il costo, le modalità di accesso agli sportelli, le istanze per rimborsi, le variazioni, gli annullamenti, il calcolo dello sgravio, etc.

Nel Comune di \_\_\_\_\_ gli uffici preposti sono ubicati in Via \_\_\_\_\_ e sono aperti dal Lunedì al venerdì dalle ore \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_

### ***Tutela, procedura di reclamo e penalità***

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate alla società d'ambito SRR "Catania Area Metropolitana", che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni entro 15 giorni ad un Organismo di Controllo costituito da un componente della società d'ambito, un componente del Comune di riferimento, un componente della società di gestione ed un componente dell'associazione dei consumatori.

L'Organismo di Controllo dovrà prendere in capo i reclami eseguiti dagli utenti e, procedere ad effettuare controlli in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi e alla manutenzione degli automezzi.

Eseguiti i controlli, tale Organismo eseguirà una relazione sulle eventuali responsabilità del soggetto gestore; tale relazione verrà inviata al Comune interessato il quale provvederà ad eseguire una decurtazione al soggetto gestore per la responsabilità emersa, in accordo a quanto previsto nel CSA, e se del caso provvederà, ad eseguire un rimborso per eventuali disservizi accertati all'utente; in tal caso lo stesso Organismo di controllo curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione.

Il grado di soddisfazione degli Utenti, in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, 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.

La SRR sulla base delle opinioni raccolte, in accordo con Comune e soggetto gestore sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti degli utenti.

La SRR 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.

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento al soggetto gestore ed è disponibile presso gli uffici e sul sito del soggetto gestore, presso gli uffici comunali e sul sito del Comune, presso il sito della SRR "Catania Area Metropolitana" e presso tutti i Centri di Raccolta che ricadono nell'ambito.