



Comune di Milazzo

# CARTA DEI SERVIZI



[www.caruter.it](http://www.caruter.it)

## 1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione ed i relativi standard di qualità, e informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste

La presente carta dei servizi è adottata nel rispetto delle presenti normative:

- ❖ D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273 (prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare schemi di riferimento);
- ❖ D.P.C.M. del 19/05/1995 (schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici);
- ❖ D.L. 30/07/1999 n°286 - Art. 11 (obbligo dell'utilizzo della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori);
- ❖ Direttiva PCM - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- ❖ Direttiva PCM - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti;
- ❖ Legge 04/03/2009, n.15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative);
- ❖ Legge 11/07/2012 n.273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.).

Nella Carta le aziende dichiarano quali servizi intendono erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire, i criteri di monitoraggio delle prestazioni e l'impegno a migliorare la qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ❖ tutti gli utenti hanno gli stessi diritti (principio di uguaglianza);
- ❖ deve essere garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- ❖ i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- ❖ gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- ❖ il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida bensì un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- ❖ indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- ❖ semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- ❖ costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- ❖ promozione del servizio e informazioni sul servizio;
- ❖ verifica del rispetto degli standard del servizio;
- ❖ predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- ❖ in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

## 2. PROFILO DEL GESTORE

Dal 1991, Caruter lavora per migliorare la qualità della vita, salvaguardare il territorio e diffondere un maggiore livello di consapevolezza sulla tutela dell'ambiente. Al nostro interno opera, con passione e competenza, un'intera squadra di professionisti che conoscono a fondo il settore ambientale e la tecnologia più innovativa. Crediamo nelle nuove generazioni, nel loro futuro, nel loro impegno. Per questo diamo spazio ai giovani, che contribuiscono ad assecondare le esigenze del mercato.

Caruter srl offre ai suoi Partner servizi completi e integrati di gestione dei rifiuti. Dalla fase di raccolta, a quella di trattamento fino al recupero, cura ogni aspetto del ciclo dei rifiuti, consentendo alle Amministrazioni pubbliche e alle realtà private che l'hanno scelta come partner, di costruire una relazione diretta e immediata con un unico interlocutore professionale e sempre attento a rispondere ad ogni specifica esigenza. Le Amministrazioni e le Aziende possono contare sui servizi di prelievo, trasporto, smaltimento dei rifiuti solidi urbani, dei rifiuti speciali e non, selezione dei rifiuti urbani conferiti in maniera differenziata (monomateriale) e indifferenziata (multimateriale), ritiro di rifiuti ingombranti, prelievo, trasporto e smaltimento di pile e farmaci scaduti, riduzione volumetrica e triturazione dei rifiuti, bonifiche ambientali. Per le aziende private, Caruter srl offre, invece, oltre al servizio di trasporto e smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non, il servizio di pulizia industriale, il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento di materiali provenienti da cantieri edili e il servizio di micro raccolta di rifiuti prodotti da attività agricola, artigianali, produttive e commerciali. L'attività di Caruter srl non si limita, però, all'esclusiva fornitura dei servizi di smaltimento e trattamento dei rifiuti. Grazie al know-how acquisito in quasi vent'anni di esperienza nel settore, offre ai propri partner un servizio di consulenza completa, effettuato da uno staff tecnico di elevata competenza specializzato nel trovare soluzioni specifiche e diversificate a seconda delle singole esigenze.

- ❖ Nettezza urbana;
- ❖ Raccolta differenziata;
- ❖ Selezione e messa in riserva dei rifiuti;
- ❖ Gestione integrata dei RSU;
- ❖ Progettazione servizi di igiene urbana;
- ❖ Consulenza ambientale.

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

I servizi operativi sono supportati da servizi centralizzati a cui competono la gestione amministrativa del personale, la fatturazione, la contabilità generale ed analitica, l'ufficio legale, il centro elaborazione dati, eccetera e dal centro servizi a cui compete l'acquisizione delle attrezzature e dei materiali ed il rapporto con i fornitori e la gestione delle manutenzioni. Il sistema di controllo descritto, messo in opera dalla dirigenza aziendale, garantisce una proficua programmazione dei servizi per cui le mansioni e le responsabilità sono individuate ad ogni livello operativo. La gestione del personale e l'operato dei singoli addetti allo svolgimento dei servizi previsti viene effettuata secondo le responsabilità individuate dall'organigramma riportato e da sistemi di controllo satellitari predisposti sui mezzi di lavoro. Il personale tecnico responsabile previsto per presenza quotidiana nel cantiere oggetto di appalto è rappresentato dal coordinatore servizi, al quale fanno riferimenti i diversi capi squadra.

## CERTIFICAZIONI ED ISCRIZIONI

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, per le seguenti categorie e classi:

- ✓ **Categoria 1:** raccolta e trasporto di rifiuti urbani classe A:
  - Sottocategoria D7 Sottocategoria raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua Classe E;
  - attività di spazzamento meccanizzato Classe A;
  - attività di gestione dei centri comunali di raccolta Classe A.
- ✓ categoria 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi classe C con validità dell'iscrizione;
- ✓ categoria 5 raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi classe C;
- ✓ categoria 8 intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi classe F;
- ✓ categoria 9 bonifica di siti classe D;
- ✓ categoria 10/A attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali edili contenenti amianto legato in matrici cementizie o resinoidi classe D;
- ✓ categoria 2 Bis produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno di cui all'articolo 212, comma 8, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

Caruter Srl è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ✓ Certificazione SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015 – Ente certificatore Certitalia Spa (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. A02122, Settore EA: 35-39-24.
- ✓ Certificazione di SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 – Ente certificatore Certitalia Spa (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. A02222 – Settore EA: 35-39-24
- ✓ Certificazione SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO UNI EN ISO 45001:2018 – Ente certificatore CSQ S.p.A. Certificato n. 1591.2018 - I Settore EA 39, 24, 35.

## 2.1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta reca gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinate nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e presentare reclami e quelle per adire alle vie conciliative.

I servizi di Caruter Srl sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti. Caruter Srl si impegna ad erogare i propri servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, si provvederà ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

L'azienda garantisce al cittadino la più completa informazione sulle attività svolte e sulla partecipazione dell'utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l'erogazione dei servizi, sul contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione comunale e le informazioni territoriali relative all'ambiente.

Caruter Srl si impegna rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta. Ogni volta che gli impegni presi non fossero rispettati, si impegna a fornire servizi straordinari a chi abbia sofferto della mancata prestazione del servizio. Nel rispetto della normativa europea, le aziende si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci, oltre che coadiuvare i soggetti istituzionali preposti a fornire incentivi per la riduzione della produzione dei rifiuti.

Caruter Srl si impegna anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti, cercando di agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Si riepilogano di seguito i principi fondamentali sostenuti da Caruter Srl:

### **RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTÀ**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso, il perseguimento di interessi societari possono giustificare comportamenti non onesti.

### **EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO**

Caruter si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **IMPARZIALITÀ**

Caruter ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **CONTINUITÀ E SERVIZIO DI EMERGENZA**

Caruter si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, il soggetto gestore si impegna ad adottare

tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, Caruter garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### **PARTECIPAZIONE**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere a Caruter, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze ed a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale, presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Caruter si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

### **TRASPARENZA E CONTROLLO**

Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e Caruter hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Caruter ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici ad essa affidati, anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo, Caruter si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Caruter persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche organizzative adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

### **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Caruter si impegna, nell'attuazione dei propri compiti, a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie, attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che Caruter assume come regola inderogabile del proprio agire.

### **CORTESIA**

Caruter si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione e sul rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni, il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

### **CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Caruter si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

### **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Caruter si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine, verranno predisposti formulari e moduli esemplificativi al fine di agevolare l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Inoltre, Caruter ha attivato una linea di comunicazione e di assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente potrà acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

### 3. CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- ❖ **Numero Verde: 800141364** oppure **090.9488133**, sono attivi dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- ❖ **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo [segnalazioni.milazzo@caruter.it](mailto:segnalazioni.milazzo@caruter.it) e [carutersrl@cn.legalmail.it](mailto:carutersrl@cn.legalmail.it)
- ❖ **Sito web** di Caruter: [www.caruter.it](http://www.caruter.it)
- ❖ **Sito web** del comune: <https://www.comune.milazzo.me.it/>

Attraverso il quale è possibile:

- ✓ ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- ✓ fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti in merito alla possibilità ed alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto;
- ✓ avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- ✓ richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti.

### 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### RACCOLTA PORTA A PORTA

Servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche presso l'utenza. Il conferimento avviene in bidoni/contenitori dedicati distribuiti all'utenza.

I contenitori, da esporre all'esterno della propria abitazione o condominio entro le ore 05:00, a partire dalle ore 23:00 del giorno precedente al ritiro, devono essere chiusi correttamente e non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti.

Gli operatori provvedono alla raccolta di sacchi e allo svuotamento di bidoni e contenitori, al riposizionamento di questi e alla raccolta di eventuali rifiuti dispersi durante l'operazione di raccolta.

In presenza di errori di conferimento da parte dell'utenza (impiego di sacchi, bidoni e contenitori in modo non conforme alle indicazioni) il personale operativo segnala la non conformità mediante apposizione di adesivo specifico.

## CALENDARIO UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE

### CALENDARIO RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

**Lunedì**  
**ORGANICO**

INGOMBRANTI  
SU PRENOTAZIONE



**Martedì**  
**INDIFFERENZIATO**

PANNOLINI  
SU PRENOTAZIONE



**Mercoledì**  
**CARTA E CARTONE**

RAEE  
SU PRENOTAZIONE



**Giovedì**  
**ORGANICO**

PANNOLINI  
SU PRENOTAZIONE



**Venerdì**  
**PLASTICA E LATTINE**

INGOMBRANTI  
SU PRENOTAZIONE



**Sabato**  
**ORGANICO VETRO**



### CALENDARIO RACCOLTA UTENZE COMMERCIALI

**Lunedì**  
**ORGANICO VETRO**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



**Martedì**  
**INDIFFERENZIATO**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



**Mercoledì**  
**CARTA E CARTONE**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



**Giovedì**  
**ORGANICO**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



**Venerdì**  
**PLASTICA E LATTINE**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



**Sabato**  
**ORGANICO VETRO**  
IMBALLAGGI IN CARTONE



#### INTEGRAZIONI PER LA RISTORAZIONE

Per ristoranti, pizzeria, trattorie, bar, pasticceria,  
mense e alberghi, tutto l'anno:

ORGANICO RACCOLTO ANCHE DI DOMENICA



#### INTEGRAZIONI PER IL PERIODO ESTIVO

Per ristoranti, pizzeria, trattorie, bar, pasticceria,  
mense, alberghi e lidi di balneazione, nel periodo  
compreso tra metà maggio e fine settembre:

VETRO RACCOLTO ANCHE DI DOMENICA

ORGANICO RACCOLTO 7 GIORNI SU 7





## **RACCOLTA INGOMBRANTI**

I rifiuti ingombranti possono essere portati direttamente al centro di raccolta oppure essere ritirati gratuitamente a domicilio dal personale di Caruter previa richiesta tramite contatto telefonico al numero verde **800141364** oppure **090.9488133**, attivi dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

## **SFALCI DI POTATURA**

La Caruter provvede al servizio di raccolta porta a porta di piccole quantità di scarti vegetali e ramaglie derivanti da sfalci e potature nei giorni di raccolta del rifiuto organico.

## **RACCOLTA PILE E FARMACI**

Pile e farmaci possono essere conferiti presso appositi contenitori posizionati presso tabacchini, edicole, farmacie, parafarmacie e punti vendita specifici.

## **RACCOLTA INDUMENTI USATI**

Vi sono specifici contenitori per la raccolta degli indumenti usati in luoghi del territorio comunale, concordati con l'Ente Appaltante. Tali contenitori hanno caratteristiche idonee al conferimento di indumenti con sistemi di introduzione basculante, che evita l'intrusione diverse all'interno.

## **COMPOSTAGGIO DOMESTICO**

Il compostaggio domestico è un processo naturale che, imitando il ciclo della natura, permette di ricavare dagli scarti organici e da quelli di giardino un terriccio ottimo per il giardinaggio e l'agricoltura. Puoi recuperare autonomamente i tuoi rifiuti organici con una compostiera domestica. In più otterrai un ammendante naturale, il compost, da utilizzare in giardino, nell'orto e per le piante in vaso. È possibile contattare il numero verde per informarti sulla possibilità di ricevere in comodato d'uso gratuito una compostiera domestica

## **CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

Caruter si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare Caruter promuove:

- ❖ campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- ❖ materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- ❖ incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- ❖ punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- ❖ sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.