

LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	3
L'AZIENDA	3
DIRITTI FONDAMENTALI E PRINCIPI	3
UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	3
CONTINUITÀ	4
CORTESIA	4
EFFICIENZA ED EFFICACIA	4
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	4
CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	4
TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA	4
PRIVACY	4
IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI	5
SERVIZI EROGATI	5
RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA	5
RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI	6
ISOLE ECOLOGICHE	6
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI	6
PULIZIA STRADALE	6
SVUOTAMENTO CESTINI	7
ALTRI SERVIZI	7
ALTRI SERVIZI – IMPORTANTE - ISTITUZIONE SERVIZIO PER UTENTI POSITIVI COVID-19 E IN QUARANTENA	7
RAPPORTI CON GLI UTENTI	7
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	8
CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI STUDENTI	8
GESTIONE DEI RECLAMI	9
CONTATTI	9
MODULO RECLAMO	10

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la società SER.I.T. s.r.l. (di seguito Serit) intende instaurare e proseguire una comunicazione diretta e trasparente con i suoi utenti, al fine di promuovere la conoscenza dell'azienda e dei servizi svolti e fornire agli utenti gli elementi utili a garanzia della tutela dei propri diritti. Il documento è stato redatto ai sensi della L. n. 244/2007 e di quanto stabilito nell'Accordo Stato-Regioni del 26 settembre 2013, creando una sorta di patto-contratto in cui l'ente affidatario di servizi di pubblica utilità dichiara gli obiettivi che intende perseguire, indica i dati qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite e le modalità per proporre reclamo.

I contenuti del presente documento rispondono inoltre alle *Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati* definite nella **Delibera ARERA 444/2019/R/rif.**

La carta (consultabile sul sito web di Serit) ha validità biennale e i dati in essa contenuti sono aggiornati a settembre 2020.

PRESENTAZIONE

L'Azienda

Consolidata realtà d'impresa nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, Serit opera da oltre un ventennio nel territorio della Provincia di Verona.

Quotidianamente Serit opera con i propri mezzi in qualità di affidataria dei **Comuni Aderenti al Consiglio di Bacino Verona Nord, oltre ai Comuni di Arcole e Zevio**, ponendosi un preciso obiettivo: fornire continuità ed efficienza nell'esecuzione dei servizi, porre attenzione alla qualità e alla salvaguardia dell'ambiente.

La mission aziendale si fonda sulla consapevolezza che la cura dell'igiene urbana e del territorio sono frutto di programmazione attenta dei servizi, nonché di metodi e tecnologie d'avanguardia e di un *know how* costruito nel tempo e condiviso con tutte le figure aziendali.

L'azienda mette a disposizione le proprie risorse, adoperandosi ogni giorno al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, dei lavoratori, dei fornitori e soprattutto delle istituzioni e delle comunità locali. Sono infatti queste ultime realtà gli interlocutori primari al fianco dei quali Serit programma e organizza l'attività, prefiggendosi obiettivi di costante miglioramento.

Serit coinvolge inoltre gli utenti con iniziative e attività di informazione e sensibilizzazione, finalizzate al cambiamento delle abitudini quotidiane della collettività.

Diritti Fondamentali e Principi

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Serit si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti del cittadino/utente e di non discriminazione, applicando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità di trattamento. In funzione di tale principio svolge il proprio servizio e formula le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Età, sesso, razza, lingua, opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.



CONTINUITÀ

L'azienda si impegna a garantire l'erogazione dei servizi con regolarità e continuità secondo le modalità previste. Qualora si verificassero sospensioni come, ad esempio, scioperi o astensioni per motivi sindacali, verranno comunque assicurati i servizi essenziali e si adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo l'eventuale disservizio.

CORTESIA

Un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto è quanto garantito dall'azienda nei confronti di tutti. A tale scopo ogni dipendente viene formato affinché adotti con la cittadinanza un comportamento professionale, atto a soddisfare ogni esigenza.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Obiettivo dell'azienda è garantire efficienza ed efficacia del servizio erogato, nell'ottica del continuo miglioramento delle prestazioni, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre all'avanguardia.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino/utente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il servizio, può inviare informazioni, formulare reclami e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda periodicamente valuta il grado di soddisfazione del cliente, analizzandone i risultati al fine di attivare continui miglioramenti.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'azienda, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, al fine di agevolare residenti di diversa nazionalità.

TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA

L'azienda impronta ogni sua attività alla tutela dei cittadini, alla salvaguardia dell'ambiente nonché al rispetto delle risorse naturali. Garantisce inoltre, sulla base delle certificazioni dei sistemi di gestione in materia di qualità, ambiente e sicurezza di cui dispone (EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007), l'attuazione di un modello organizzativo e di gestione, che assicura tra l'altro la conformità alle norme di settore, la salvaguardia dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nell'ottica di un costante miglioramento delle prestazioni.

L'azienda realizza iniziative di sensibilizzazione affinché gli utenti possano contribuire alla tutela dell'ambiente, adottando comportamenti virtuosi nel pieno rispetto del territorio in cui vivono.

PRIVACY

Serit considera di fondamentale importanza la tutela dei dati personali dei propri clienti, fornitori e utenti, effettivi e/o potenziali. Garantisce pertanto il proprio impegno per far sì che il trattamento dei dati personali effettuato con qualsiasi modalità, sia automatizzata che manuale, avvenga nel pieno rispetto delle tutele e

dei diritti riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR” o “Regolamento”) e dalle ulteriori norme applicabili in tema di protezione dei dati personali.

Impegno richiesto ai cittadini

Affinché il servizio erogato da Serit possa ritenersi efficiente e soddisfacente per l’utenza, è necessario che all’impegno quotidiano del personale Serit venga affiancato un contributo responsabile dei cittadini. Ogni cittadino è infatti tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali vigenti, in particolare conferendo i materiali in modo differenziato negli appositi cassonetti, esponendo le attrezzature di raccolta secondo le modalità indicate da Serit, conferendo i rifiuti ingombranti direttamente presso gli ecocentri o secondo le indicazioni fornite da Serit, segnalando infine ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza.

SERVIZI EROGATI

Serit fonda i propri servizi sui principi generali di tutela ambientale promossi dalle norme nazionali ed europee, tra cui i principi di precauzione, di azione preventiva, di correzione, in via prioritaria alla fonte, dei danni causati all’ambiente, in riferimento alla Direttiva Quadro sui Rifiuti 2008/98/EC, al D.Lgs. 152/2006 e alle migliori pratiche e linee guida disponibili.

L’azienda ha sviluppato negli anni una strategia che prevede la **gestione integrata dei rifiuti**, definendo le principali azioni da intraprendere, secondo un preciso ordine di priorità, così riassumibile:

1. Riduzione dei rifiuti prodotti – Prevenzione;
2. Riutilizzo dei rifiuti – Riutilizzo;
3. Riciclo con la conversione di rifiuti in prodotti utili;
4. Recupero di altro tipo (ad es. termovalorizzazione con produzione di energia).

Quale soluzione ultima, e per quantità residuali rimane lo smaltimento in discarica.

Tutti i servizi erogati vengono realizzati nel massimo rispetto delle norme di sicurezza previste dalle normative vigenti e coperti da indennizzo assicurativo per eventuali incidenti a cose o persone. Serit garantisce un alto standard di qualità, potendo contare sulla preparazione tecnica di operatori specializzati che utilizzano le tecnologie più avanzate.

Raccolta Differenziata Porta a Porta

Il servizio di raccolta differenziata “Porta a Porta” prevede che ogni singola utenza collochi all’esterno della propria abitazione, nei giorni e negli orari prestabiliti, il sacchetto dei rifiuti corrispondente, per qualità, a quello indicato nel calendario del Comune di appartenenza.

Il servizio porta a porta avviene mediante il ritiro delle varie frazioni, in contenitori (rigidi o sacchetti), che vengono posti, a cura dell'utente, in luogo immediatamente antistante la propria abitazione/ufficio/attività commerciale, lungo il bordo delle strade, pubbliche o destinate ad uso pubblico.

Gli addetti provvedono allo svuotamento dei contenitori dopo aver verificato accuratamente il contenuto e li ricollocano con cura e riguardo nel punto in cui sono stati prelevati. Durante le operazioni di svuotamento

dei singoli contenitori e/o la raccolta dei sacchetti, nonché di trasporto, Serit pone la massima cura per non sporcare o lasciare residui o sacchi di rifiuti sulle strade.

Serit dovrà astenersi dal raccogliere i rifiuti qualora gli stessi non siano conformi per natura, modalità di conferimento, confezionamento a quanto stabilito dal Comune di appartenenza.

Questa attenzione in fase di raccolta vale in modo particolare per tutte le raccolte domiciliari. In tali casi, sarà cura degli addetti al servizio di Serit compilare e posizionare sul rifiuto un apposito adesivo di non conformità. Serit assicura il servizio di raccolta dei rifiuti anche in presenza di condizioni atmosferiche avverse.

Con l'aiuto prezioso di tutti i Comuni associati e attraverso semplici gesti, attenti e rispettosi delle regole, Serit., è alla continua ricerca di strategie volte a recuperare risorse anziché disperderle.

Raccolta con Contenitori Stradali

Raccolta effettuata mediante il prelievo dei rifiuti presso aree fisse, esterne ad abitazioni o luoghi di produzione, mediante specifici e riconoscibili contenitori stradali, quali ad esempio: campane per vetro e lattine, cassonetti della carta, plastica, frazione organica e frazione residua secca, contenitori per le pile e farmaci. Per facilitare l'attività di raccolta differenziata da parte dei cittadini si sono quindi predisposte, dove possibile, stazioni di raccolta stradale.

In tali punti sono presenti uno o più contenitori per la raccolta delle varie tipologie di rifiuto.

Serit effettua periodicamente il lavaggio interno ed esterno dei contenitori mediante l'impiego di apposito automezzo attrezzato assicurando la completa igienizzazione del contenitore dalla flora batterica patogena. Il lavaggio esterno comprende anche l'asportazione di eventuali adesivi, scritte ed imbrattamenti.

Ogni contenitore adibito alla raccolta della frazione secca, della frazione organica e del vetro viene inoltre sottoposto periodicamente a trattamento con enzimi per ridurre l'odore.

Isole Ecologiche

Gestione di aree attrezzate, presidiate e recintate destinate al conferimento diretto da parte dell'utenza delle frazioni di rifiuto riciclabile, nonché alla messa in riserva e in alcuni casi al trattamento (selezione, smontaggio, ecc..) sino alla cessione a terzi delle singole tipologie di rifiuto.

L'Ecocentro o isola ecologica è uno spazio attrezzato dove i privati cittadini possono portare gratuitamente tutti quegli oggetti vecchi, esausti o in disuso di cui vogliono disfarsi e che non è possibile conferire nei normali contenitori, come ad esempio rifiuti ingombranti (mobili ed elettrodomestici), rifiuti urbani pericolosi (accumulatori per auto, vernici/solventi/detersivi, neon, pile, farmaci scaduti, oli minerali esausti etc.), sfalci e ramaglie o grosse quantità di rifiuti differenziati (organico, carta e cartone, plastica, vetro e lattine, etc.).

Gli Ecocentri sono aperti in giorni ed orari prestabiliti e sono presidiate da personale tecnico che supporta il cittadino al momento del conferimento.

Raccolta Rifiuti Ingombranti

Qualora il cittadino non abbia la possibilità di conferire personalmente presso l'Ecocentro i propri rifiuti ingombranti e beni durevoli, può usufruire del servizio di raccolta a domicilio prenotabile telefonicamente: all'utente viene fissato un appuntamento e il materiale da asportare deve essere posizionato la sera prima della raccolta davanti all'abitazione sulla pubblica via.

Il servizio è gratuito entro limiti determinati a seconda del Comune di appartenenza.

Pulizia stradale

Serit dispone di attrezzature progettate per risolvere il problema del lavaggio e della disinfezione dei centri urbani, anche in un'ottica di lotta alle polveri pm 10 prodotte dagli insediamenti industriali civili e dai trasporti.

Serit effettua la pulizia delle strade e delle piazze comunali attraverso lo spazzamento manuale e l'utilizzo di macchine spazzatrici. Le aree interessate sono individuate dai contratti di servizio stipulati con i vari Comuni. La frequenza di passaggio varia a seconda del Comune e delle zone in base al grado di frequentazione delle stesse.

Serit dispone inoltre di una vasta gamma di spazzatrici di diverse capacità e ingombri (aspiranti, meccaniche, elettriche) in grado di garantire un servizio affidabile ed efficace.

Svuotamento cestini

Serit assicura lo svuotamento dei cestini porta rifiuti posizionati sul territorio comunale, con la frequenza prevista per l'area in cui sono installati. Gli operatori garantiscono il costante mantenimento della pulizia e lo svuotamento dei cestini porta rifiuti per l'intera durata del servizio.

Altri servizi

- Raccolta farmaci scaduti e/o inutilizzati, pile e rifiuti T&F;
- Raccolta scarti vegetali;
- Raccolta rifiuti e pulizia mercato;
- Servizio pulizia aree interessate da scarico abusivo;
- Rimozione amianto abbandonato;
- Rimozione siringhe;
- Raccolta carogne animali;
- Servizi integrativi presso grandi utenze;
- Raccolta rifiuti e pulizia delle aree in occasione di eventi e manifestazioni;
- Servizi vari e d'urgenza.

Altri servizi – IMPORTANTE - istituzione servizio per utenti positivi COVID-19 e in quarantena

La pandemia mondiale legata al COVID-19 ha imposto l'istituzione di uno specifico servizio legato agli utenti affetti da questa forma virale o in quarantena. Serit ha attivato, oltre al numero verde, una mail apposita a cui indirizzare la richiesta di attivazione del servizio. Le modalità di ritiro sono specificate nell'opuscolo allegato.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

La comunicazione risulta di fondamentale importanza nei rapporti tra azienda e fruitori dei servizi erogati. Coinvolgere l'utente nel processo di gestione consente di migliorare il servizio predisponendo rimedi, azioni correttive e/o preventive, utili a migliorare la soddisfazione e il consenso.

Attraverso campagne mirate, l'azienda punta a valorizzare e migliorare i buoni risultati dell'attuale raccolta differenziata, con obiettivo di ulteriore crescita e con conseguente riduzione del rifiuto destinato allo smaltimento.

Relazioni con il Pubblico

Serit garantisce la massima diffusione delle informazioni sui servizi erogati, al fine di tutelare il diritto dell'utente alla corretta fruizione del servizio.

L'utente può accedere alle informazioni attraverso vari canali:

sito web www.serit.info che consente, attraverso una navigazione semplice e intuitiva, di reperire varie informazioni sulle attività e i servizi svolti e di consultare il calendario di raccolta, attivo nei vari comuni. Viene inoltre indicato il **Numero Verde (800.12.58.50)** da contattare per eventuali comunicazioni, segnalazioni e reclami.

SER.I.T. app L'applicazione mobile per smartphone, di facile navigazione, è già disponibile per i cittadini dei Comuni serviti. Tra le funzioni principali e di grande utilità si segnalano:

- la consultazione del calendario del ritiro porta a porta
- la richiesta di ritiro di ingombranti e durevoli, nei Comuni che hanno attivato il servizio

Anche attraverso l'App è possibile inviare segnalazioni, reclami, ecc.

Gestione Eco-Sportello (ECO.S)

È attivo un *eco-sportello* dedicato all'ascolto dei cittadini, in merito alle problematiche relative ai rifiuti e all'igiene ambientale.

Gli addetti all'*eco sportello* garantiscono la presenza giornaliera, dal LUNEDI' al SABATO compreso, dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,00 (nelle restanti fasce orarie è attiva la segreteria telefonica)

I loro compiti principali sono:

- ricevere comunicazioni, segnalazioni, reclami
- comunicare i disservizi al reparto operativo,
- dare informazioni all'utenza in merito alle modalità di espletamento dei servizi, attenendosi alle indicazioni e direttive impartite dal Consiglio e dai Comuni

È possibile rivolgersi all'eco-sportello attraverso i seguenti contatti:

- **Numero verde (800.12.58.50)** con almeno due linee per la raccolta delle segnalazioni e/o reclami.
- **Telefax N° 045.7236185**
- Indirizzi di posta elettronica **info@serit.info**; e certificata PEC **serit@pec.serit.info**

Campagne di sensibilizzazione degli utenti e degli studenti

Serit promuove, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali e con le Scuole, campagne di sensibilizzazione degli utenti e degli studenti che comprendono eventi informativi e dimostrativi tra cui l'organizzazione di giornate ecologiche che ospitano eventi, spettacoli e laboratori sulla corretta pratica della gestione dei rifiuti e sulla salvaguardia dell'ambiente.

Da anni specialista in igiene ambientale, Serit offre inoltre ai propri clienti consulenze e soluzioni su misura, sollevandoli così dall'onere di analisi e aggiornamenti in ambiti diversi dal proprio settore produttivo.

Gestione dei reclami

Serit dispone di diverse modalità dirette e immediate di relazione con il pubblico, per la soluzione di problematiche inerenti al servizio erogato.

Coloro che preferiscono inoltrare un reclamo scritto, attinente al servizio svolto da Serit, limitatamente ai contenuti e ai parametri di servizio riportati nella Carta della Qualità dei Servizi, possono avvalersi del *Modulo Reclamo* (allegato alla presente), che debitamente compilato, deve essere inviato all'azienda attraverso i canali descritti nella sezione relazione con il pubblico.

Serit fornirà una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dalla data di registrazione dell'Ufficio Protocollo, ad eccezione dei reclami anonimi, per i quali non viene garantito alcun riscontro.

Nel caso siano necessarie ulteriori verifiche per completare la risposta, a seguito di un primo riscontro, Serit si riserva di disporre di ulteriori giorni lavorativi per recuperare gli eventuali nuovi elementi utili.

La risposta verrà trasmessa al soggetto richiedente mediante posta elettronica o posta tradizionale.

Serit fornisce comunque risposta anche a quei reclami pervenuti senza l'utilizzo dell'apposito modulo, purché in possesso dei requisiti minimi indispensabili per consentire l'inoltro della risposta.

Contatti

SER.I.T. s.r.l.

Località Montean 9/a

37010 Cavaion Veronese (VR)

Tel. 045.6261131

Fax. 045.7236185

Numero Verde (800.12.58.50)

e-mail:

info@serit.info

ingombranti@serit.info

emergenzacovid@serit.info

pec: serit@pec.serit.info



MODULO RECLAMO

Spett.le
SER.I.T. s.r.l.
SERVIZIO CLIENTI
Loc. Montean, 9/a
37010 CAVAION V.SE (VR)
EMAIL serit@pec.serit.info

Modulo di reclamo per disservizio connesso alle attività svolte dal Gestore dei servizi di raccolta e trasporto e/o di spazzamento e lavaggio delle strade ai sensi dell'art. 1 della Delibera ARERA 444/2019/R/rif

DATI IDENTIFICATIVI

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____
Codice Fiscale / Partita IVA _____
Recapito telefonico _____

INDICARE COME SI PREFERISCE RICEVERE RISPOSTA (BARRARE LA CASELLA CORRISPONDENTE)

Posta (inserire indirizzo) _____
 E-mail (inserire indirizzo) _____

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO

Comune _____
Località/Indirizzo _____
Data _____

MOTIVO DEL DISSERVIZIO

RACCOLTA DIFFERENZIATA
 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI
 PULIZIA STRADALE E VUOTATURA CESTINI
 ALTRO (specificare: _____)

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

Sono consapevole che SER.I.T. s.r.l. fornirà una risposta al presente reclamo limitatamente allo svolgimento delle proprie attività contrattuali ed è esonerata da qualsiasi conseguenza in caso di informazioni incomplete, inesatte o non pertinenti con il servizio svolto.

Data _____ Firma _____

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali Ser.I.T.s.r.l., Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito https://www.serit.info/?page_id=4803

Firma _____