



aprica
spa

Gruppo a2a

Carta dei Servizi di Igiene Urbana

1^ revisione - Gennaio 2009

Indice

SEZIONE I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

- 1. Presentazione di Aprica SpA pag. 4
 - 1.1 Attività svolte
 - 1.2 Autorizzazioni e Certificazioni di Aprica SpA
 - 1.3 Altre informazioni

SEZIONE II. CARTA DEI SERVIZI

- 2. Premessa pag. 6
 - 2.1 Ambito di riferimento
 - 2.2 Modalità di diffusione della Carta dei Servizi

SEZIONE III. TUTELA DEL CLIENTE

- 3. Principi fondamentali pag. 7
 - 3.1 Accessibilità alle informazioni
 - 3.2 Gestione dei reclami
 - 3.3 Gestione dei rimborsi
 - 3.4 Organi di tutela

SEZIONE IV. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 4. Standard di Qualità del Servizio pag. 10

1. PRESENTAZIONE DI APRICA SPA

Aprica SpA (da qui in avanti Aprica) è un'azienda nata nel 1979, operante nel campo dell'igiene ambientale, che in seguito ai nuovi assetti societari si è integrata con la sezione di igiene urbana di ASM Spa e fa attualmente parte del gruppo A2A.

La sua esperienza pluriennale nel ciclo integrato dei rifiuti le permette di offrire le soluzioni più adeguate ad ogni esigenza proveniente sia dal settore pubblico che da quello privato. Le crescenti necessità di adeguarsi ad una normativa sempre più rigida, permettono, grazie ai suoi criteri di affidabilità e trasparenza, di offrire al cliente un prodotto sicuro e verificabile in ogni passaggio della filiera del rifiuto.

1.1 Attività svolte

Aprica oltre a gestire la raccolta, il trasporto, il trattamento, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti si occupa anche di progettazione, costruzione, gestione di impianti per il trattamento/smaltimento dei rifiuti e discariche controllate, oltre alle operazioni di gestione della fase post-chiusura delle discariche, nonché tutte le ulteriori attività relative alla gestione dei rifiuti.

Di seguito sono richiamati i servizi principali che Aprica svolge nel campo dei rifiuti con personale e mezzi propri:

- Raccolta e trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani
- Raccolta e trasporto e trattamento dei rifiuti ingombranti
- Lavaggio e sanificazione cassonetti
- Raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti speciali
- Smaltimento/trattamento presso impianti autorizzati, propri o di terzi dei rifiuti raccolti
- Spazzamento stradale manuale e meccanico
- Trasporto acqua
- Raccolta differenziata di:
 - Rifiuti urbani pericolosi (pile, batterie, farmaci, tubi catodici, siringhe ecc.)
 - Materiali recuperabili (carta, vetro, lattine, plastica e verde)
 - Oli derivanti da ristorazione collettiva
 - Rifiuti speciali potenzialmente infetti provenienti da strutture ospedaliere, presidi sanitari, studi odontoiatrici ed odontotecnici
 - Rifiuti cimiteriali
- Assistenza tecnica economica organizzativa ai Comuni, inclusa la gestione della tariffa di igiene ambientale (TIA)
- Noleggio mezzi a caldo
- Intermediazione nelle attività di gestione dei rifiuti.

1.2 Autorizzazioni e Certificazioni di Aprica SpA

Aprica per l'esercizio delle sue attività, è in possesso dell'autorizzazione al trasporto merci conto terzi ed in conto proprio senza vincoli e limiti ed è **iscritta all'ALBO NAZIONALE DELLE IMPRESE CHE EFFETTUANO LA GESTIONE DEI RIFIUTI - Sezione Regione Lombardia** - alle seguenti categorie:

- CATEGORIA 1, classe A (popolazione servita superiore a 500.000 abitanti serviti), limitatamente a raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- CATEGORIA 4, classe B (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 60.000 T. e inferiore a 200.000 T.), raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi, prodotti da terzi;
- CATEGORIA 5, classe C (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 T. e inferiore a 60.000 T.), raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi;
- CATEGORIA 9 classe D (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 T. e inferiore a 15.000 T.), bonifica di siti;
- CATEGORIA 10 classe D (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 T. e inferiore a 15.000 T.), bonifica di siti e beni contenenti amianto.

Aprica è iscritta, ai sensi dell'art. 212 c. 8 del decreto legislativo n.152/06, per l'esercizio delle attività di raccolta e trasporto dei propri rifiuti non pericolosi come attività ordinaria e regolare e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedente 30 kg al giorno o 30 litri al giorno.

In Aprica sono attivi Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, del Regolamento EMAS e dello standard OHSAS 18001.

1.3 Altre informazioni

Aprica svolge i servizi sopra elencati nei Comuni delle province di Brescia, Bergamo e Mantova, servendo nel complesso circa 670.000 cittadini ivi residenti.

Il capitale sociale è pari ad euro 204.698.400, interamente versato.

Aprica ha Sede Legale ed Amministrativa in via Lamarmora, 230 a Brescia.

2. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che Aprica si impegna a garantire e controllare periodicamente.

Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per Aprica un obiettivo prioritario.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge regionale n. 26 del 12/12/2003 "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" (in particolare art. 7 "Carta dei Servizi");
- D.G.R. N. 12/12/2007 - n. 8/6144 "Schema tipo carta dei servizi dei rifiuti";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato".

2.1 Ambito di riferimento

La Carta dei Servizi si riferisce ai **servizi di gestione dei rifiuti urbani** per i quali è richiesto il pagamento della TarSU (Tassa Rifiuti Solidi Urbani) o della TIA (Tariffa di Igiene Ambientale), disciplinata nel Contratto di servizio, che regola gli impegni e gli obblighi tra Aprica ed i Comuni.

Nello specifico, la Carta dei Servizi si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione del servizio dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero ed allo smaltimento, secondo le modalità definite nel Contratto di servizio.

La Carta è stata concordata con le associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, riconosciute dalla regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005, indicate in allegato.

2.2 Modalità di diffusione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene resa disponibile da Aprica SpA a tutti i cittadini, secondo le modalità previste nel Contratto di servizio, nel caso di gestione complessiva del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Qualora invece tale servizio venga ripartito tra più soggetti gestori, Aprica fornirà al Comune la descrizione puntuale dei servizi di propria competenza e dei relativi standard di qualità, ai fini dell'integrazione degli stessi entro un'unica Carta dei Servizi.

In ogni caso la Carta dei Servizi potrà essere ottenuta gratuitamente scaricandola dai siti Internet indicati nell'allegato.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'espletamento delle attività oggetto della presente Carta dei Servizi Aprica si basa sui seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Aprica garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto fra la società e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di servizio stipulato tra i Comuni e la società Aprica.

CONTINUITÀ

Aprica garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, calamità naturali, scioperi del personale) potrebbero comportare interruzioni. In tal caso Aprica si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Aprica persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

QUALITÀ, TUTELA AMBIENTALE e SICUREZZA

Aprica ha da sempre manifestato grande attenzione ai temi della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori come ribadito nelle proprie politiche, periodicamente riesaminate e divulgate ai lavoratori, ai clienti e ai fornitori.

Aprica, onde assicurare la qualità dei servizi erogati, ha attivato un Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 certificato. L'aggiornamento e il miglioramento del sistema vengono assicurati attraverso il periodico riesame della politica, degli obiettivi e dei programmi, la formazione del personale, l'applicazione di strumenti di controllo e di misurazione delle performance di qualità dei servizi erogati e la verifica periodica dei risultati conseguiti. Nell'espletamento delle proprie attività Aprica predilige l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente e della sicurezza e salute dei lavoratori.

Il controllo delle proprie performance ambientali, volto al miglioramento continuo e alla riduzione degli impatti ambientali negativi, è attuato tramite Sistemi di Gestione Ambientale certificati secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001 e/o il regolamento EMAS.

Il rispetto delle normative vigenti in tema di salute e sicurezza dei lavoratori è garantito anche dai Sistemi di Gestione della Sicurezza certificati secondo i requisiti dello standard OHSAS 18001. Informazioni di dettaglio sui sistemi di gestione attivi in azienda sono disponibili sul sito internet www.apricaspa.it.

PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

Il cittadino ha il diritto di richiedere al soggetto gestore indicato nell'allegato le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Per gli aspetti di relazione con l'utenza, Aprica garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tale scopo, sarà munito del tesserino di riconoscimento riportante fotografia e matricola aziendale. I dipendenti di Aprica sono tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

3.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, Aprica mette a disposizione i mezzi e gli strumenti definiti nel Contratto di servizio e descritti, unitamente agli standard di erogazione del servizio, nella sezione dedicata dell'allegato.

3.2 Gestione dei reclami

Aprica nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente.

Il Cliente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele o osservazioni circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato.

Nel reclamo il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, Aprica comunica l'esito finale, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il Cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Il reclamo può anche essere inoltrato per via telematica compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet www.apricaspa.it

3.3 Gestione dei rimborsi

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, sarà cura di Aprica porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

3.4 Organi di tutela

I Clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da Aprica con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti, presso gli uffici della **Direzione Generale Reti e Servizi di Pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12 - 20124 Milano**.

I Clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio di Brescia, ove è operativo il Servizio di Conciliazione, istituito in conformità alla normativa in materia di riordino delle Camere di Commercio (L. 580/93), quale strumento stragiudiziale, rapido e economico, di risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

Inoltre è possibile contattare le associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, riconosciute dalla regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005, indicate in allegato.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aprica per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di **efficacia ed efficienza, continuità e regolarità** nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità concordati con le Amministrazioni Comunali e riportati nel Contratto di Servizio.

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, Aprica considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard **generali**;
- standard **specifici**.

La descrizione puntuale degli standard generali è riportata nel presente documento, quella degli standard specifici si trova nell'allegato.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti Aprica svolge inoltre apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami).

Carta dei Servizi di Igiene Urbana



Aprica SpA
via Lamarmora 230 - 25124 Brescia
www.apricaspa.it info@apricaspa.it