

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Premessa

La Carta dei Servizi 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 rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 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. del 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.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

INDICE

1. PROFILO AZIENDALE DI A.KR.E.A. SpA	pag.	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.	6
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag.	8
4. STANDARD GENERALI	pag.	9
4.1 Accessibilità alle informazioni	pag.	9
4.2 Tempi di risposta alle richieste dell'utente	pag.	9
4.3 Informazioni e comunicazioni all'utente	pag.	10
4.4 Comportamento del personale	pag.	10
5. STANDARD SPECIFICI	pag.	12
5.1 Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	pag.	12
5.2 Raccolta differenziata	pag.	13
5.3 Spazzamento stradale	pag.	17
5.4 Altri servizi	pag.	19
6. LA TUTELA	pag.	22
6.1 Ufficio interno di controllo	pag.	22
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	pag.	22
8. PENALITA'	pag.	23
9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA	pag.	23

1. PROFILO AZIENDALE DI A. KR. E. A. SpA

L' A. KR. E. A. SpA – Azienda Crotonese per l'Energia e l'Ambiente – è una Società per Azioni a capitale totalmente pubblico costituita per trasformazione dell'Azienda Speciale Pubblici Servizi (Azienda di Igiene Urbana) il 03 novembre 2008 con socio unico il **Comune di Crotona (100%)**. La società pubblica associa l'indirizzo generale, la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, la sensibilità ambientale, tipiche del settore pubblico, con la managerialità, lo spirito d'iniziativa, la ricerca del risultato economico attraverso la gestione ottimale dell'azienda, tipiche dell'impresa privata.

L'esperienza che proviene dall' Azienda Municipalizzata costituita nel 1955, trasformata nel 1996 in Azienda Speciale Pubblici Servizi Crotona si è affermata come valido punto di riferimento nel panorama organizzativo.

A. KR. E. A. SpA svolge i seguenti servizi ambientali:

- ✓ organizzazione e gestione dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani:
 - Raccolta dei cassonetti RSU indifferenziati
 - Lavaggio e manutenzione cassonetti
 - Svuotamento e raccolta dei cestini stradali
 - Raccolta differenziata stradale
 - Raccolta ingombranti
 - Gestione centri di raccolta

- ✓ organizzazione e gestione dell'attività di spazzamento e pulizia strade:
 - Spazzamento manuale e meccanizzato delle pubbliche vie e Piazze
 - Lavaggio manuale e meccanizzato delle pubbliche vie e Piazze
 - Pulizia area adiacente cassonetti da 2400 litri

- ✓ organizzazione e gestione di altri servizi:
 - Pulizia dei mercati cittadini
 - Pulizia mensile fiera cittadina e annuale fiera Mariana
 - Pulizia spiaggia ad uso pubblico

La sede legale e gli uffici di A. KR. E. A. SpA sono ubicati nel Comune di Crotone in Via Mario Nicoletta, n° 95. L'A.KR.E.A. S.p.A. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, secondo quanto disposto dall'articolo 212 - comma 5 - del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, n° iscrizione CZ 003645 per la categoria 1 classe C.

Nel corso della sua esperienza, A.KR.E.A. SpA si è costantemente impegnata per il miglioramento dei servizi, ottenendo risultati via via crescenti sia nel soddisfare le esigenze dei clienti, sia sotto il profilo economico. Ha quindi introdotto metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, nonché la salute e la sicurezza dei posti di lavoro. A tal proposito ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001 dall'Organismo di Certificazione accreditato RINA SERVICES S.P.A. per le seguenti attività: Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta e trasporto RSU, pulizia e lavaggio strade ed aree pubbliche.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

◆ Eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte di A.KR.E.A si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

◆ Imparzialità

A.KR.E.A ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

◆ Continuità

Costituisce impegno prioritario di A.KR.E.A garantire un servizio continuo e regolare e 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 L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, A.KR.E.A garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

◆ Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a A.KR.E.A le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e 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'utente, A.KR.E.A garantisce l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

◆ **Efficienza ed efficacia**

A.KR.E.A persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

◆ **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti A.KR.E.A ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che 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 l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. 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.

4. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi A.KR.E.A.

4.1. Accessibilità alle informazioni

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

- ❑ **Centralino telefonico aziendale** operativo tutti i giorni, escluso i festivi, dalle ore 8,30 alle 14,00 al numero **0962.29918**.
- ❑ **Fax** al numero **0962.29918**.
- ❑ **sito internet** della A.KR.E.A. all'indirizzo www.akreaspa.com.

attraverso i quali è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di asporto degli ingombranti.

E' possibile inoltre accedere direttamente al nostro servizio "Assistenza Clienti" presso gli uffici dell'Azienda in Via Mario Nicoletta, 95, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,00, oppure inviare richieste e reclami scritti indirizzati a:

A.KR.E.A. SpA – Via Mario Nicoletta,95 –88900 Crotone

4.2. Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazioni e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è in media 48-72 ore dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal

protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da A.KR.E.A., il termine di 2-3 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

4.3. Informazioni e comunicazioni all'utente

A.KR.E.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo inviato ai cittadini-utenti;
- Comunicati stampa e servizi televisivi;
- Incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- Punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- Educazione ambientale nelle scuole.

A.KR.E.A. si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'azienda effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza annuale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

4.4. Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

A.KR.E.A. cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da A.KR.E.A.

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di Crotona, disponibile e consultabile da tutti presso il Comune di Crotona.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali,) e dello spazzamento;
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori distinti da colori diversi.

5.1. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico - ambientale ed il decoro pubblico.

1. SERVIZIO DI RACCOLTA CASSONETTI RSU:

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

Raccolta dei rifiuti solidi urbani e assimilati conferiti dai cittadini in cassonetti stradali dislocati nell'area urbana ed extraurbana come riportato nel corrispondente PIANO DI ZONA, e trasporto presso gli impianti di trattamento, smaltimento.

- MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: cassonetti

N. 1006

CON VOLUMETRIA VARIABILE

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: autocompattatori a carico laterale.
- Attrezzature: autocompattatori a carico posteriore di diverse cubature provvisti di idonea attrezzatura di carico cassonetti.

Frequenza:

- da giornaliera (escluso le domeniche e festivi) a bisettimanale;

Zone: PIANI DI ZONA RACCOLTA CASSONETTI RSU.

2. LAVAGGIO E MANUTENZIONE CASSONETTI

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Lavaggio periodico meccanizzato dei cassonetti da 1100 – 2400 litri e lavaggio periodico manuale dei cassonetti da 6000 litri con l'utilizzo di detergenti appositi. Manutenzione del cassonetto da parte di officina dietro segnalazione dell'operatore.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori : cassonetti:

- N. 1598

Modalità di : lavaggio:

- attrezzature: automezzo speciale per il lavaggio cassonetti;
- personale : autista;
operatore.

manutenzione:

- intervento: su segnalazione di operatore;
- personale: tecnico di officina.

Frequenza:

- tutti i cassonetti una volta l'anno.

zone:

- PIANO DI ZONA RACCOLTA CASSONETTI

3. SVUOTAMENTO E RACCOLTA DEI CESTINI STRADALI

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- svuotamento e sostituzione sacco a perdere dei cestini stradali e trasporto dei rifiuti in zona urbana intermedia.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori : cestini :

da 100 litri

da 25 litri

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 06,00 a ore 12,00
- attrezzature: Porter da 1,5 mc.

Frequenza:

- Bisettimanale e trisettimanale (escluso le domeniche e festivi) .

zone: PIANO DI ZONA RACCOLTA CESTINI

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

In caso di 2 o più giornate festive consecutive l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 48 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

5.2. Raccolta differenziata

La raccolta differenziata dei rifiuti è attiva nella modalità di raccolta differenziata stradale, e prevede le seguenti tipologie:

1. RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: cassonetti

N. 172 da 2400 litri

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: autocompattatori a carico laterale.

Frequenza:

- monosettimanale o quindicinale (escluso le domeniche e festive);

zone: PIANO DI ZONA RACCOLTA CARTA E CARTONE.

2. RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI CARTA E CARTONE

Il servizio viene svolto per le utenze non domestiche con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: CASSONI

Modalità di : raccolta:

- orario: da ore 06,00 a ore 12,00;
- attrezzature:
 - compattatori
 - mezzi con vasca e costipatori.

Frequenza:

- settimanale (escluso le domeniche)

Zone : PIANO DI ZONA IMBALLAGGI CARTA E CARTONE;

3. RACCOLTA DIFFERENZIATA VETRO

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: campane

N. 117 da 2200 litri

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: scarrabili con gru ragno.

Frequenza:

- monosettimanale o quindicinale (escluso le domeniche e festive);

zone: PIANO DI ZONA RACCOLTA VETRO.

4. RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI ORGANICI

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: cassonetti
N. 45 da 1100 litri

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: autocompattatori a carico posteriore.

Frequenza:

- trisettimanale;

zone: PIANO DI ZONA RACCOLTA ORGANICO.

5. RACCOLTA DIFFERENZIATA SFALCI E POTATURE

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: cassone
AREE COMUNALI PUBBLICHE

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: scarrabili con gru ragno.

Frequenza:

- monosettimanale;

zone: COMUNE DI CROTONE.

6. RACCOLTA DIFFERENZIATA MULTIMATERIALE (PLASTICA E LATTINE)

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: cassonetti
N. 212 da 2400 litri

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: autocompattatori a carico laterale.

Frequenza:

- monosettimanale o quindicinale (escluso le domeniche e festive);

zone: PIANO DI ZONA MULTIMATERIALE.

7. RACCOLTA INGOMBRANTI

Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche a cura dell'utente, per la raccolta dei rifiuti ingombranti, il servizio viene svolto su chiamata programmata delle utenze domestiche con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Consegna: PIANO STRADALE DI AREE COMUNALI PUBBLICHE

Modalità di : raccolta

- orario: da ore 05,00 a ore 11,00
- attrezzature: scarrabili con gru ragno.

Frequenza:

- monosettimanale;

zone: COMUNE DI CROTONE.

8. CENTRI DI RACCOLTA

Si tratta di aree attrezzate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i materiali recuperabili e gli ingombranti:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori: AREE CENTRI DI RACCOLTA

Modalità di : raccolta

- orario: Lun- Gio. da ore 06,00 a ore 19,00
Ven- Sab. da ore 06,00 a ore 18,00

Frequenza:

- giornaliera, escluso la domenica e festivi;

zone: COMUNE DI CROTONE:

VIA SAFFO;

5.3. Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. A.KR.E.A. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

1. SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DELLE PUBBLICHE VIE E PIAZZE

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Spazzamento periodico delle vie cittadine con l'ausilio di spazzatrici meccaniche e attrezzature manuali.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Modalità di : spazzamento

- orario:
 - manuale da ore 06,00 a ore 12,00
 - meccanico da ore 04,00 a ore 10,00.
- attrezzature:
 - manuale :
scopa + raccoglitore per operatore;
 - meccanizzato :
spazzatrici (piccole, medie e grandi)

Frequenza:

- Manuale :
 - Variabile da giornaliera (escluso le domeniche e festivi) a settimanale
- Meccanizzato :
 - Variabile da giornaliera (escluse le domeniche e festivi) a quindicinale
 -

zone: PIANO DI ZONA SPAZZAMENTO PUBBLICHE VIE E PIAZZE

2. LAVAGGIO DELLE PUBBLICHE VIE E PIAZZE

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Modalità di: lavaggio:

- Meccanizzato :

- attrezzature: automezzo speciale lavastrade;

Frequenza:

- media minima due volta l'anno.

zone:

- PIANO DI ZONA LAVAGGIO VIE E PIAZZE

3. PULIZIA AREE ADIACENTI AI CASSONETTI DA 2400 LT

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Pulizia delle aree circostante ai cassonetti da 2400 lt. Per la raccolta dei rifiuti solidi urbani posizionati sul territorio comunale

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori : Cassonetti da lt.2400

Modalità di: pulizia

- orario:
 - dalle ore 05 alle ore 11,00

attrezzature:

- automezzi con vasca
- compattatori
- mezzi con ragno

Frequenza:

- giornaliera (escluso le domeniche e festivi);

zone: PIANO DI PULIZIA AREA ADIACENTE I CASSONI STRADALI

5.3 Altri servizi

L'A.KR.E.A., nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- pulizia dei mercati cittadini ;
- pulizia mensile e fiera cittadina e annuale fiera mariana;
- pulizia arenile;

1. PULIZIA DEI MERCATI CITTADINI

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Spazzamento, raccolta dei rifiuti e lavaggio dei mercati rionali con trasporto dei rifiuti mediante autocompattatore.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Mercati :

- Rionali

Modalità di : Spazzamento –Lavaggio

- orario:
 - da ore 12,00 al ore 18,00
- attrezzature:
 - automezzi Nissan;
 - autocompattatore;
 - manichette antincendio muniti di lancione.

Frequenza:

- Giornaliera (escluso le domeniche)

zone:

- PIAZZA PITAGORA
- VIA G. MANNA

2. PULIZIA MENSILE E FIERA CITTADINA E ANNUALE FIERA MARIANA.

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio delle principali vie e piazze cittadine occupate dai commercianti durante le fiere mensili e la fiera annuale mariana, per ripristinare lo stato di pulizia. Trasporto dei rifiuti dalla zona della fiera alla

fermata dell'autocompattatore. Trasporto successivo dei rifiuti con autocompattatore.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Modalità di: pulizia

- orario:
 - fiera mensile: da ore 14,00 a ore 18,00
 - fiera annuale mariana:
 - da ore 06,00 a ore 09,00 (raccolta giornaliera)
 - da ore 04,00 a ore 18,00 (pulizia finale)
- attrezzature:
 - fiera mensile:
 - autocarri Nissan.
 - autocompattatore.
 - autospazzatrice .
 - automezzo lavastrade.

fiera annuale mariana:

- per raccolta giornaliera:
 - N.2 autocarri Nissan da 4 mc.
- per pulizia finale:
 - autocarri Nissan.
 - autocompattatori.
 - autospazzatrice.
 - automezzo lavastrade.

Frequenza:

- fiere mensili : 1 volta / mese;
- fiera annuale mariana: 1 volta/ anno con durata 3 giorni

ZONE: PIANO DI ZONA MERCATI E FIERE

3. PULIZIA SPIAGGIA AD USO PUBBLICO

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità e frequenze:

- Pulizia dell'arenile e raccolta dei rifiuti dai cestini dislocati sulla spiaggia ad uso pubblico e trasporto dei rifiuti.

Il servizio viene effettuato in tre fasi : Pulizia iniziale ad inizio stagione, Pulizia periodica durante la stagione estiva e pulizia di mantenimento per il resto dell'anno (Inverno). Il

servizio può essere fornito anche ai lidi balneari privati per la sola attività di pulizia arenile su esplicito contratto.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO

Contenitori : cestini

- N. 30 da 100 litri;

Superficie spiaggia ad uso pubblico = 75.000 mq;

Modalità di: pulizia

- Estate:
 - orario:
 - dalle ore 00,00 alle ore 06,00;
- Inverno:
 - orario:
 - dalle ore 06,00 alle ore 12,00;

- attrezzature:

- Mezzo con vasca;
- Pulispiaggia.

Frequenza:

- Estate: Bisettimanale (escluso le domeniche);
- Inverno: 2 giorni lavorativi consecutivi al mese.

zone: PIANO DI ZONA –PULIZIA SPIAGGIA AD USO PUBBLICO

6. LA TUTELA

6.1. Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio "Assistenza Clienti" di A.KR.E.A. che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra A.KR.E.A. ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto dal Presidente di A.KR.E.A. (o suo delegato) che lo presiede, dal Direttore Generale di A.KR.E.A. (o suo delegato), da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente nel territorio del Comune di Crotone e da un rappresentante del Comune di Crotone.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

L'A.KR.E.A, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

L'A.KR.E.A si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Crotone, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Si impegna inoltre a divulgare ogni anno i risultati delle analisi degli standard di qualità sul sito internet di A.KR.E.A. e mediante affissione in bacheca presso la sede dell'azienda.

8. PENALITA'

L'A.KR.E.A riconosce al Comune di Crotona il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati.

Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dall'art. 21 del Contratto di Servizio.

9. VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini del Comune di Crotona presso gli uffici dell'A.KR.E.A. ubicati in Via M. Nicoletta, 95 – presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Crotona e sul sito internet dell'Azienda.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni di A.KR.E.A contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Crotona.