



CARTA DEI SERVIZI

I. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette all'utente di conoscere le modalità di erogazione dei servizi aziendali, nonché le strutture interessate all'erogazione degli stessi.

Individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità e l'universalità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Normativa di riferimento

D.P.C.M. 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.L. 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n.273 - definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;

D.P.C.M. 19 maggio 1995 - contiene gli schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.LGS. 30 luglio 1999 n. 286 - 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, la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

L. 24 dicembre 2007 n. 244 – l'articolo 2, comma 461 della Legge Finanziaria 2008 dispone l'obbligo per i soggetti gestori di emanare una carta della qualità dei servizi, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

L'utente interessato può trovare la Carta sul sito web di Stirano srl all'indirizzo www.stirano.it, nell'apposita sezione "Carta dei Servizi", sul sito web del Comune di Loano all'indirizzo www.comune.Loano.sv.it nell'apposita sezione o presso gli uffici comunali sempre del Comune di Loano.

Organizzazione dotata di Sistema di Qualità Certificato Norma UNI EN ISO 9001:2008

Certificato n. IT238797 – Bureau Veritas Italia Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

II. L'AZIENDA

La compagine sociale della **STIRANO S.r.l.** è stata costituita nel 1996 da Comuni del Roero, Langa e Astigiano ed EGEA S.p.A. Da questa composizione storica, si è poi attuato un passaggio di quote, tale per cui i soci pubblici oggi posseggono azioni di EGEA Spa e quest'ultima è divenuta, nel corso del 2012, socio unico di STIRANO.

EGEA ha da sempre come baricentro delle proprie attività e sede il Comune di Alba, in cui è nata nel 1956 come azienda distributrice del gas ed in cui ha avviato – agli inizi degli anni ottanta – il proprio sviluppo industriale fino a creare il gruppo EGEA che opera nei diversi settori dei servizi pubblici, tra cui distribuzione e vendita di gas ed energia elettrica, Ciclo idrico integrato, Servizi Gestione Energia, teleriscaldamento, pubblica illuminazione. Il gruppo è attivo prevalentemente nell'intera provincia di Cuneo, oltre che in quelle di Asti, Alessandria, Savona ed in parte Torino e Milano. Recentemente si sono avuti sviluppi in zone della Liguria ed in Sicilia, nonché, proprio per il settore dei rifiuti e per la STIRANO, nelle Marche, in ATI con la ditta ASP e la ditta TecnoService.

La STIRANO, disponendo di 9 centri operativi siti nei comuni di **Roddi d'Alba (CN)**, **Farigliano (CN)**, **Valgrana (CN)**, **Calcinelli di Saltara (PU)**, **Ospedaletti (IM)**, **Loano (SV)**, **Pesaro (Pu)**, **Urbino (PU)**, **Mercatale (PU)** serve nei servizi di igiene urbana 70 comuni e realizza, inoltre, le attività di:

- ✓ Raccolta e smaltimento di rifiuti solidi, fangosi e liquidi, sia di tipo pericoloso che non pericoloso coprendo un'ampia gamma di codici CER;
- ✓ Spurgo e/o disotturazione di tubazioni, condotte e fosse Imhoff;
- ✓ Aspirazione e pulizia di vasche di decantazione con relativo smaltimento del materiale prelevato;
- ✓ Raccolta liquami o fanghi e raccolta rifiuti con compattatori a caricamento posteriore e scarrabili;
- ✓ Servizi ecologici per enti pubblici, aziende e privati cittadini.

Dal 20 agosto 2003 la STIRANO è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione **qualità** UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) e nell'azione di perseguire una impostazione gestionale sulle tematiche ambientali che consenta all'impresa di affrontare in modo globale, sistematico, coerente ed integrato il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, la STIRANO dal 25 ottobre 2005 è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione **ambiente** UNI EN ISO 14001:2004 (ISO 14001:2004) e dal Giugno 2015 per garantire l'impegno verso la sicurezza e la salute dei lavoratori, è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione **sicurezza** OHSAS

Mission

Erogare i servizi pubblici ambientali ed integrati per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, adottando il modello d'impresa al fine di creare occupazione e redditività.

POLITICA DELLA QUALITA'

Stirano si è proposta di offrire prodotti e servizi di qualità che possano sempre rispondere appieno alle esigenze dei propri Clienti, rispettando i requisiti legali e i regolamenti di riferimento dei settori in cui opera, con un particolare focus sul D.Lgs 152/2006 e smi, sul D. Lgs 163/2006 e smi e sul nuovo Collegato ambientale L. 221/2015.

Al fine di perfezionare ulteriormente tale impegno, Stirano ha deciso di allineare la gestione dell'organizzazione aziendale a specifici requisiti conformi alle prescrizioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008, ottenendo la certificazione del Sistema di Qualità con Bureau Veritas Italia ([certificato n. IT238797](#)).

In questo modo, Stirano srl si impegna formalmente a sviluppare e migliorare costantemente il Sistema di Gestione per la Qualità, coinvolgendo il personale nell'identificazione e nel conseguimento di "Mission", Politica ed Obiettivi per la Qualità, sorvegliando sulla rispondenza degli stessi alle esigenze del Cliente ed ai requisiti cogenti.

Stirano srl ha individuato i seguenti obiettivi:

- Sviluppare l'immagine di Stirano srl come Azienda affidabile, efficiente e sostenibile;
- Contribuire concretamente alla tutela dell'ambiente;
- Contenere la produzione di rifiuti ed aumentarne il recupero;
- Diffondere una cultura aziendale coerente con i principi e i valori di riferimento;
- Dialogo continuo con tutti gli stakeholder ovvero i portatori di interesse a partire dai singoli utenti.

Nello specifico e operativamente si propone di:

- Migliorare il servizio al cittadino permettendogli, in un unico ambiente, di eseguire varie tipologie di pratiche.
- Assicurare e migliorare il rispetto delle esigenze di sicurezza e ambientali della città e del territorio.

- Consolidamento del sistema qualità e del Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del D.lgs 231/01.

Per consentire la condivisione degli obiettivi e l'adesione ed il coinvolgimento allo spirito ed alla Politica della Qualità da parte di tutta l'organizzazione, Stirano srl insiste sull'importanza di rispettare quanto prescritto dalla documentazione di supporto al Sistema qualità, che costituisce la linea guida che Stirano srl adotta per ottenere, mantenere e migliorare attivamente la Qualità del proprio servizio.

Stirano srl, inoltre si fa sempre parte attiva nello stimolare la partecipazione di tutti i collaboratori alla risoluzione di eventuali problemi che possono insorgere nello svolgimento dei compiti di ognuno, garantendo di orientarsi comunque nella direzione dei migliori risultati nella gestione della Qualità dei processi.

Stirano srl si riserva di verificare, con periodici riesami del sistema organizzativo, la maggior parte delle attività svolte al fine di essere sempre informata di ogni tipo di cambiamento intercorso nella società e di consentire una gestione ottimale del proprio sistema.

I NUMERI DI Stirano srl al 31-12-2016	
Dipendenti (numero)	170
Rifiuti indifferenziati raccolti nel territorio servito (tonnellate)	10.500
Raccolta differenziata nel territorio servito (tonnellate)	6.195
Sedi operative territoriali	9
Centri intercomunali di raccolta	2

UNITA' LOCALI

La Società fa parte del Gruppo EGEA è iscritta al Registro delle Imprese di Cuneo dal 19/02/1996, REA CN-165918, ha la sede legale in Alba (CN) Corso Nino Bixio, 8.

Le sedi operative sono distribuite in funzione del territorio servito :

1. **Roddi d'Alba (CN) ;**
2. **Farigliano (CN);**
3. **Valgrana (CN);**
4. **Ospedaletti (IM);**
5. **Loano (SV);**
6. **Pesaro (Pu);**
7. **Urbino (PU),**
8. **Calcinelli di Saltara (PU);**
9. **Mercatale (PU).**

III. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi Stirano srl ha adottato, tra i vari documenti, un codice etico che riporta i principi che il personale dell'azienda è tenuto a rispettare.

Professionalità

Ciascuna persona svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione e assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti.

Lealtà

Le persone sono tenute ad essere leali nei confronti dell'Ente.

Onestà

Nell'ambito della loro attività lavorativa, le persone dell'Ente sono tenute a conoscere e rispettare con diligenza il modello organizzativo e le disposizioni del vigente ordinamento.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Ente può giustificare una condotta non onesta. L'Ente predispone gli opportuni strumenti, per informare adeguatamente le persone, qualora vi siano dei dubbi su come procedere (es. contatto con il Responsabile di prevenzione della corruzione e trasparenza, con l'OdV e/o Responsabile Compliance interno).

Correttezza

Le persone non utilizzano a fini personali informazioni, beni ed attrezzature, di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico loro assegnati. Ciascuna persona non accetta, né effettua, per sé o per altri, pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare pregiudizio all'Ente o indebiti vantaggi per sé, per l'Ente o per terzi; ciascuna persona respinge, e non effettua, promesse di indebite offerte di denaro o di altri benefici.

Riservatezza

Le persone assicurano la massima riservatezza, relativamente a notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività dell'Ente, nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti vigenti e delle procedure interne. Inoltre, le persone dell'Ente sono tenute a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della loro attività.

Risoluzione dei conflitti di interesse

Le persone perseguono, nello svolgimento dell'attività lavorativa, gli obiettivi e gli interessi generali dell'Ente.

Esse informano senza ritardo i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali vi potrebbe essere un interesse in conflitto con quello dell'Ente, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti, ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza. Le persone rispettano le decisioni che in proposito sono assunte dall'Ente

IV. MODALITA' E STANDARD DEI SERVIZI

In questa sezione della Carta dei Servizi sono descritte le principali attività svolte da Stirano srl

§ DESCRIZIONE DEI SERVIZI PRESTATI

In esecuzione degli impegni assunti contrattualmente, la descrizione dei servizi attualmente svolti da Stirano srl può essere articolata come segue:

1) SERVIZI DI GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA E TRASPORTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILATI:

- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti solidi urbani (frazione secca indifferenziata);
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti differenziati (frazione umida, carta/cartone, plastica);
- Raccolta e trasporto di pile, farmaci ed altri rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta e trasporto degli indumenti usati;
- Raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati;
- Raccolta e trasporto dei rifiuti sanitari assimilati;
- Raccolta e trasporto dei rifiuti dalle aree per mercati e manifestazioni;
- Spazzamento e pulizia suolo pubblico

2) GESTIONE DEL CENTRO CONSORTILE DI RACCOLTA:

- Gestione della piattaforma comunale per la raccolta differenziata dei rifiuti.

§ STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Stirano srl 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 cittadino/utente;
- 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 standard di qualità si dividono in generali e specifici.

A. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente relativamente:

- alla concreta accessibilità alle informazioni relative ai servizi svolti dall'azienda;
- al comportamento del personale dell'azienda.

A.1 Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra utente e Stirano srl, sono attivi i seguenti strumenti:

- Ecosportello uffici della ditta Stirano – Loano, via Verdi, 3 con il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- Numero di telefono 019 675367 – email stirano.loano@egea.it a questi contatti è possibile richiedere/avere le seguenti informazioni
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere informazioni sulla segnalazione effettuata;
 - richiedere la sostituzione o il cambio dei contenitori per la raccolta dei rifiuti
- Sito internet: www.stirano.it

A.2 Comportamento del personale

Il personale di Stirano srl è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente, facilitandone la comunicazione, e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'azienda cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali, rispettosi e cortesi, al fine di agevolare nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
Nelle comunicazioni verbali e telefoniche, il personale addetto è tenuto ad indicare le proprie generalità.

B. STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità dei servizi resi da Stirano srl nel rapporto quotidiano con l'utente, relativamente alle modalità di svolgimento dello stesso.

Di seguito vengono descritte le modalità generali di svolgimento dei servizi resi nelle diverse zone di raccolta. Tali attività sono svolte nel rispetto del "Regolamento comunale per la gestione integrata dei rifiuti solidi urbani ed assimilati".

B.1 RACCOLTA RIFIUTI

B.1.1 Raccolta differenziata

- Utenze domestiche e non domestiche -

La raccolta differenziata integrale è attivata nell'area denominata "zona esterna" del Comune di Loano, dove si effettua per ogni utenza domestica. Tutte le utenze non domestiche sono invece servite in modo domiciliare. La zona del centro storico invece è servita con isole ecologiche di prossimità con dei contenitori di piccola volumetria. I cassonetti dell'rsu e dell'organico sono dotati di chiave elettronica personalizzata.

- Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti a domicilio attraverso l'uso di appositi contenitori, per il conferimento e il ritiro dei rifiuti in maniera differenziata (carta, plastica, frazione umida e frazione secca indifferenziata) secondo le seguenti modalità:

- frazione umida: tutti gli scarti alimentari devono essere conferiti nel contenitore marrone tramite sacchetti biodegradabili e compostabili oppure tramite buste di carta ad uso alimentare (es. sacchetti per il pane);

- carta e cartone: i prodotti cartacei e da imballo in cartone devono essere conferiti, in maniera sfusa, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore AZZURRO;

- plastica e lattine: i contenitori e gli imballaggi in plastica e metallici devono essere conferiti, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore GIALLO;

- vetro: il vetro, ad eccezione di quello piano e da forno, deve essere smaltito in maniera sfusa nelle campane stradali di colore VERDE;

- frazione secca indifferenziata: tutti gli oggetti ed i materiali non riciclabili di uso domestico o assimilato devono essere conferiti, in sacchetti di plastica a cura delle singole utenze;

- Per i rifiuti ingombranti non pericolosi è stabilito il conferimento diretto da parte dell'utenza domestica al Centro comunale di Raccolta di Loano o in alternativa è possibile richiedere il servizio di raccolta a domicilio. Per utenze particolari (anziani, portatori di handicap, ecc.) è previsto il prelievo di tali rifiuti direttamente presso le abitazioni;

- Viene mantenuta la raccolta stradale per gli indumenti usati, le pile, i farmaci scaduti.

RACCOLTA RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	STRADALE
FRAZIONE UMIDA	BISETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI UTENZE DOMESTICHE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	BISETTIMANALE
PLASTICA	BISETTIMANALE
VETRO	STRADALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE

RACCOLTA RIFIUTI UTENZE SELEZIONATE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	BISETTIMANALE
PLASTICA	BISETTIMANALE
VETRO	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	BISETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI UTENZE SELEZIONATE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	GIORNALIERA
PLASTICA	GIORNALIERA
VETRO	4 VOLTE A SETTIMANA
FRAZIONE UMIDA	GIORNALIERA
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	TRISSETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI ALTRE UTENZE NON DOMESTICHE BASSA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	SETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	BISETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE
RACCOLTA RIFIUTI ALTRE UTENZE NON DOMESTICHE ALTA STAGIONE	
TIPOLOGIA MATERIALE	FREQUENZA SVUOTAMENTO
CARTA	SETTIMANALE
PLASTICA	SETTIMANALE
VETRO	SETTIMANALE
FRAZIONE UMIDA	TRISSETTIMANALE
FRAZIONE SECCA INDIFFERENZIATA	SETTIMANALE

- I contenitori sono forniti da Stirano srl in comodato d'uso gratuito e sono coperti da idonea assicurazione.
- Devono essere posizionati all'interno della proprietà privata.
- I contenitori possono essere posizionati su suolo pubblico, previa autorizzazione da parte del Comune, esclusivamente ove sia impossibile l'internalizzazione. Il loro utilizzo è in ogni caso riservato alle utenze a cui sono espressamente dedicati (in tale caso i contenitori sono dotati di chiusura fornita dall'azienda).
- Ai fini dello svuotamento, devono essere esposti, quando pieni, al di fuori di ingressi e recinzioni nei giorni ed orari del servizio indicati da Stirano srl e mantenuti esposti fino a svuotamento avvenuto. I contenitori devono essere esposti in maniera tale da non costituire intralcio o pericolo per il transito di pedoni, cicli ed automezzi. Dopo lo svuotamento devono essere riportati dall'utente entro il confine di proprietà.
- Il servizio è effettuato mediante il passaggio su aree pubbliche o ad uso pubblico. Stirano srl può accedere su strade private, dietro autorizzazione da parte dei proprietari e/o degli aventi diritto. Il servizio comporta l'addebito di costi aggiuntivi a carico del richiedente.
- I contenitori destinati alla raccolta domiciliare della frazione secca indifferenziata e dell'organico sono muniti di codice identificativo personale e dotati di un microchip, RFID, al fine di registrare il numero degli svuotamenti.
- Stirano srl mette a disposizione dei cittadini un calendario, aggiornato annualmente, che riporta giorni ed orari relativi al servizio di raccolta dei contenitori domiciliari. I calendari sono disponibili presso l'Ufficio Informazioni – Loano.

B.1.2 GESTIONE CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Il Centro Comunale di Raccolta è un'area presidiata ed attrezzata, dotata di contenitori di diverse tipologie, per la raccolta di rifiuti e materiali da inviare al successivo recupero, trattamento o smaltimento, individuati secondo la normativa vigente.

Stirano srl gestisce il Centro di Raccolta di Loano. Tale Centro, disciplinato da apposito regolamento, è destinato all'uso da parte degli utenti del Comune di Loano.

Al Centro possono accedere:

- le utenze domestiche individuate quali soggetti titolari di imposizione TARI del Comune di Loano;
- le utenze non domestiche individuate quali soggetti titolari di imposizione TARI del Comune di Loano interessati dal servizio, purché nel rispetto dei limiti qualitativi e quantitativi previsti per i rifiuti assimilabili ai rifiuti urbani.

L'accesso al Centro Comunale di Raccolta di Loano è consentito alle utenze secondo i seguenti giorni e orari. Periodo invernale (bassa stagione) dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30. Periodo estivo (alta stagione) dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30 e la domenica dalle 8,30 alle 13,30.

Durante l'orario di apertura è garantita la presenza e la sorveglianza del personale addetto alla gestione ed al controllo.

B.1.3 IGIENE DEL SUOLO

Per attività di "igiene del suolo" si intendono tutte le attività relative alla pulizia delle strade (spazzamento, lavaggio, svuotamento cestini, ecc.).

B.1.3.1 Spazzamento meccanizzato

Il servizio di pulizia del suolo, effettuato su strade, piazze, aree pedonali, di competenza comunale viene effettuato mediante l'utilizzo di idonei mezzi meccanici. Il materiale di risulta viene conferito presso l'impianto autorizzato.

La determinazione della frequenza per ciascuna strada e piazza o tratto di essa, così come per ogni area verde attrezzata (limitatamente ai viali pavimentati e carrabili), è effettuata assumendo a riferimento i seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area.

B.1.3.2 Spazzamento manuale

Il servizio di pulizia del suolo viene effettuato su pubbliche strade, piazze, aree pedonali.

La pulizia dei marciapiedi viene effettuata secondo le indicazioni date dall'Amministrazione comunale richiedente, in ogni caso nei tratti in cui non sussistono obblighi a carico dei privati.

La determinazione della frequenza per ciascuna strada e piazza o tratto di essa, così come per ogni area verde attrezzata, è effettuata assumendo seguenti indicatori: intensità del traffico pedonale e veicolare, esistenza di strutture pubbliche o private di ritrovo collettivo, esistenza di giardini e parchi, individuazione dei flussi di traffico, livello di fruibilità della singola area, frequenza degli interventi eventuali di spazzamento meccanizzato.

B.1.4 RACCOLTA DIFFERENZIATA E PULIZIA DEI MERCATI E DELLE FIERE

In occasione di fiere, mercati e feste locali, dietro richiesta del Comune, Stirano srl fornisce e colloca, **previo accordo tecnico/economico con gli organizzatori**, contenitori adatti al tipo di attività prevista.

B.1.6 RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI

Stirano srl provvede alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto **non pericoloso** abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, a seguito della segnalazione **e accordo tecnico/economico** da parte dei singoli Comuni.

Il cittadino, che rilevi un abbandono di rifiuti sul territorio, ne dà comunicazione al Comune interessato.

B.1.7 SERVIZI VARI

Stirano srl svolge inoltre i seguenti servizi:

- attività su richiesta, presso privati (ad esempio, servizio di lavaggio dei contenitori, ingresso nel cortile degli incaricati alla raccolta per il ritiro e svuotamento dei contenitori, passaggi aggiuntivi a richiesta...); tali attività, ove attuabili, comportano per il richiedente costi aggiuntivi di servizio;
- trasporto di rifiuti speciali e/o pericolosi per conto di terzi.

V. CONTINUITA' E REGOLARITA' ORARI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi elencati nella presente Carta vengono erogati in tutti i giorni feriali (dal lunedì al sabato) e, in taluni casi anche nelle domeniche e nei giorni festivi infrasettimanali, con le uniche eccezioni delle seguenti giornate di fermo assoluto:

- Capodanno
- Pasqua
- 1° maggio
- Natale.

Nel caso di coincidenza del giorno di servizio con una festività, il servizio viene anticipato o posticipato, dandone informazione sui calendari di raccolta, sul sito web di Stirano srl e presso l'ufficio URP del Comune o l'Ecosportello di via Verdi.

Il servizio può essere sospeso o ridotto esclusivamente per cause indipendenti da Stirano srl (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso, Stirano srl adotta tutte le misure e 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.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, Stirano srl avvisa il Comune di Loano garantendo, in ogni caso, i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

VI. DENUNCIA DI NUOVA OCCUPAZIONE O CESSAZIONE D'UTENZA

● Il nuovo utente deve contattare:

1. l'Ufficio Anagrafe e/o Tributi del Comune per registrare la propria presenza ai fini della gestione rifiuti;
2. lo sportello di Stirano srl, per concordare il ritiro del kit di contenitori domiciliari previsto per la tipologia di servizio erogata (in particolare, il sacco per la raccolta della frazione secca indifferenziata può essere diversa a seconda della zona di residenza).

● Al momento della cessazione della conduzione od occupazione dei locali nel caso di utenza singola, i contenitori vengono ritirati a cura di Stirano srl su dichiarazione scritta da parte dell'utente, il quale deve in ogni caso avvisare anche gli uffici competenti del Comune.

● Al momento della cessazione della conduzione od occupazione dei locali nel caso di utenze plurime (ad esempio, nel caso di un condominio o di uno stabile bi/tri-familiare), la singola utenza interessata deve darne comunicazione scritta obbligatoria a Stirano srl ed agli uffici competenti del Comune.

VII. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Stirano srl effettua, anche attraverso società specializzate, con frequenza annuale analisi e indagini finalizzate a valutare il grado di soddisfazione dell'utente.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio.

Sulla base delle segnalazioni raccolte, Stirano srl sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

Stirano srl si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune di Loano degli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

I report derivanti dall'esecuzione del monitoraggio, redatti in forma rigorosamente anonima, vengono messi a disposizione dei cittadini e delle associazioni dei consumatori che ne facciano richiesta.

VIII. PROCEDURA DI RECLAMO E RECUPERO DISSERVIZI

● Il cittadino segnala eventuali reclami concernenti qualsiasi aspetto relativo ai rapporti con Stirano srl, comprese le violazioni dei principi e degli standards stabiliti nella presente Carta.

Il reclamo deve essere inoltrato al Comune.

Nello specifico, il cittadino può segnalare al Comune il disservizio a mezzo fax, telefonicamente o via e-mail, oppure recarsi direttamente presso l'Ecosportello del Comune.

Il Comune è tenuto a comunicare a Stirano srl, il disservizio verificatosi attraverso nota contenente almeno i seguenti elementi:

- la tipologia del disservizio rilevato;

- data e luogo;
- in caso di disservizio riguardante un singolo utente, anche il nominativo ed eventualmente il recapito telefonico;
- eventuale documentazione fotografica.

Il Comune di Loano, al ricevimento della nota sopra indicata, richiede l'intervento immediato di Stirano srl.

Stirano srl è tenuta a recuperare il disservizio segnalato il più celermente possibile.

Qualora il reclamo riguardi il mancato svuotamento di contenitori domiciliari, Stirano srl è tenuta a recuperare, di norma, il disservizio nella giornata feriale successiva alla comunicazione pervenuta entro le ore 17,00 nei giorni compresi tra il lunedì e il venerdì.

Il cittadino è tenuto a mantenere il contenitore esposto ai fini dello svuotamento.

Sono fatte salve le cause di forza maggiore non addebitabili al Gestore del Servizio, fra cui scioperi, pessime condizioni atmosferiche ed interruzioni della viabilità.

- Con riferimento ad eventuali richieste per sostituzioni dei contenitori (ad esempio, per smarrimento o furto), l'utente è tenuto ad attenersi alle indicazioni fornite da Stirano srl.

La prima sostituzione dei contenitori è effettuata direttamente da Stirano srl a titolo gratuito.

IX. DIRITTI DELL'UTENTE

In caso di responsabilità attribuibili all'azienda per disservizi all'utenza, Stirano srl s'impegna a recuperare il più celermente possibile il disservizio.

Il Comune ha il diritto, previsto contrattualmente, di effettuare in qualsiasi momento controlli sullo svolgimento dell'attività da parte di Stirano srl in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti ed alla qualità degli stessi.

Qualora dai controlli o dalle segnalazioni pervenute, risulti che Stirano srl non provveda alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti, il Comune provvede tempestivamente ad accertare le ragioni del disservizio e, qualora ne ricorrano i presupposti, ad applicare le penalità contrattualmente previste.

X. COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, Stirano srl può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani ed assimilati" e nel "Regolamento comunale di polizia urbana";
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti da Stirano srl all'interno della propria proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare agli enti deputati eventuali cambi di residenza;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

Tra i propri compiti, Stirano srl controlla la correttezza del conferimento e ne dà segnalazione agli utenti con appositi mezzi (ad esempio, con un adesivo applicato al contenitore).

XI. TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni).