



Comune di
Città di Castello



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA 2018



SOGEPU

INDICE

PREMESSA	4
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2. STRUMENTI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
Standard generali	7
Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	7
Idoneità delle frequenze di raccolta	7
Standard specifici	8
Raccolta rifiuti solidi urbani indifferenziati da contenitori stradali	8
Raccolta rifiuti ingombranti, sfalci e potature con camion gru	9
Pulizia di strade e piazze	11
Servizi speciali	12
Tutela dell'ambiente: recupero e smaltimento	12
Raccolta differenziata porta a porta	12
Frequenza della raccolta porta a porta	14
Raccolta porta a porta di sfalci e potature	16
Raccolta differenziata per le attività mercatali	17
Raccolta differenziata stradale	17
Raccolta di rifiuti urbani pericolosi	17
Gestione dei rifiuti raccolti	18
3. SERVIZIO TRIBUTI	19
Tassa sui rifiuti (TARI)	19
4. ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE SUL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI	20
Reperibilità delle informazioni	20
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli aziendali	20
Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica	21
Facilitazioni per utenti particolari	10
Tempi di risposta a informazioni telefoniche e scritte	21
Tempi di attesa agli sportelli aziendali	22
Risposte a reclami	22
Comportamento del personale	22
Informazione all'utenza	23
5. LA TUTELA	24
La gestione dei reclami	24
Controlli esterni	24
6. STRUTTURE DI CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	25
7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	26

PREMESSA

L'Azienda

Sogepu Spa, società a capitale interamente pubblico, è specializzata nella gestione dei servizi di pubblica utilità in vari settori che vanno dall'intera filiera dei rifiuti (raccolta, trasporto, spazzamento, smaltimento finale, ecc.) a servizi qualificati di assistenza alle istituzioni locali, quali l'allestimento di manifestazioni e gestione di strutture culturali.

L'Azienda si caratterizza per l'adozione di tecnologie eco-compatibili e per l'utilizzo di prassi di recupero di energia dai rifiuti innovative rispetto al panorama nazionale. Oltre alla sua specializzazione ed al know-how tecnico-organizzativo maturato in oltre trenta anni di attività, Sogepu Spa ha assunto un rilevante ruolo sociale, considerato che essa rappresenta Istituzioni Comunali dell'area Alto Tiberina Umbra.

La pubblicazione della Carta della Qualità dei Servizi costituisce il passaggio finale di un lungo processo di ricerca della qualità nell'ottica del miglioramento continuo intrapreso da Sogepu Spa negli ultimi anni per fare fronte ai mutamenti radicali del contesto economico e amministrativo nel cui ambito si sviluppano le attività aziendali.

Anche la metodologia di redazione della Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un elemento di novità nel panorama nazionale delle gestioni delle "public utilities": essa nasce, infatti, caratterizzata da un approccio del tipo "bottom up", cioè dal basso. Questo significa che l'analisi della gestione interna aziendale e la costruzione articolata di strumenti di sensibilizzazione e monitoraggio della soddisfazione degli utenti si è basata sulle esperienze quotidiane degli operatori e dei tecnici aziendali. Non si tratta, quindi, di una mera operazione verticistica di management aziendale, ma della definizione di una Carta della Società e dei suoi addetti che appresenta lo spirito di gruppo e la visione comune del servizio, che è l'autentico patrimonio dell'azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi non si pone solo lo scopo di rispondere alle direttive nazionali relative alla trasparenza della gestione dei servizi pubblici ed alla partecipazione degli utenti al processo decisionale delle aziende erogatrici, ma essa vuole costituire un concreto e significativo elemento nella costruzione del Sistema Qualità, assumendo la veste di uno strumento sofisticato ma al tempo stesso alla portata di tutti i cittadini.

Il sistema basato sulla Carta permetterà di avere una percezione costante del livello di soddisfazione attesa e percepita dagli utenti e le osservazioni dei cittadini costituiranno il principio attivo della valutazione relativa allo stato di attuazione delle linee di sviluppo aziendale ed al loro grado di recepimento da parte dell'utente.

L'impegno di Sogepu Spa è, quindi, quello di continuare il percorso di qualità attraverso il monitoraggio continuo della "Customer Satisfaction" al fine di attuare le azioni correttive necessarie e di strutturare azioni di miglioramento in conformità ai requisiti delle norme ISO 9000 e ISO 14000.

Certificazioni

Sogepu Spa è una Società certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 (certificato n. 9159.SGPU) e secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 (certificato n. 9191.SGP2) per le attività di progettazione, gestione ed erogazione di servizi di igiene ambientale, gestione impianti di trattamento e smaltimento per rifiuti non pericolosi e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Il Bilancio Sogepu Spa è certificato dalla società di revisione Reconta Ernst & Young Spa.

Sicurezza

Sogepu Spa ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul luogo di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

Privacy

A seguito di quanto disposto dal D.Lgs 03/02/2012, n. 5 con il quale sono stati modificati l'art. 34 e l'Allegato B del D.Lgs 196/2003, in materia di protezione dei dati personali, risulta eliminato l'obbligo di predisporre ed aggiornare il documento programmatico sulla sicurezza (DPS), che era previsto entro il 31 marzo di ogni anno. Sogepu Spa, tuttavia, ha ritenuto, comunque, opportuno redigere un documento (disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza) atto ad attestare di adempiere a tutte le misure previste dall'art. 34 e dal relativo Allegato B.

La Carta della Qualità dei Servizi e l'utente: cos'è e a cosa serve

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che Sogepu Spa si pone nella gestione dei servizi di igiene urbana. Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti è stata adottata la presente Carta della Qualità dei Servizi che vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra i soggetti erogatori di servizi pubblici e i propri utenti con l'obiettivo di aumentare il loro coinvolgimento accrescendone la capacità di valutazione.

Nella Carta sono descritti gli attori del servizio id igiene urbana, i loro ruoli e responsabilità, vengono dettagliati i servizi erogati e la modalità di esecuzione degli stessi, sono illustrati gli standard di qualità, i rapporti con l'utenza in termini di modalità di comunicazione, accessibilità delle informazioni, forme di tutela dei diritti e doveri dei cittadini, per permettere ai cittadini stessi di collaborare con L' Azienda al miglioramento continuo delle prestazioni.

La conoscenza delle forme di gestione permette, inoltre, la partecipazione attiva degli utenti, in quanto viene garantita la possibilità di valutare personalmente la rispondenza tra obiettivi dichiarati nel presente documento (standard generici e specifici del servizio) e risultati ottenuti. In questo senso la Carta della Qualità dei Servizi costituisce non solo uno strumento di informazione ma anche uno strumento per garantire la trasparenza e la collaborazione continua tra Azienda e Utente. Importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di Sogepu Spa da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati.

L'igiene urbana è un servizio che presenta notevoli criticità e complessità in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda che eroga il servizio condizionano i risultati ottenuti dagli operatori. La complessiva pulizia della città, infatti, dipende fortemente dall'"utilizzo" che ne viene fatto, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente. Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una risorsa da recuperare e riutilizzare.

1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Sogepu Spa garantisce l'eguaglianza nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Nell'ambito delle diverse aree in cui Sogepu Spa, per i servizi di competenza, ha suddiviso il territorio comunale, è garantita la parità di trattamento tra le diverse categorie e fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

Continuità e regolarità delle prestazioni

L'Azienda si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e, conseguentemente, a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quale eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.).

In questi casi Sogepu Spa adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile individuando tempestivamente gli eventuali disservizi, risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti.

Partecipazione

Sogepu Spa favorisce la partecipazione dell'utente alla valutazione della prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per migliorare la collaborazione fra le parti. Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni e segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso agli atti aziendali, nel rispetto della normativa vigente. Per gli aspetti relazionali con i cittadini, Sogepu Spa garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari servizi.

Efficacia ed efficienza gestionale

Sogepu Spa persegue costantemente l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo e adeguando conseguentemente le strutture operative, i mezzi tecnici, le metodologie impiegate e l'organizzazione gestionale.

2 STRUMENTI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel servizio di gestione di igiene urbana rivestono carattere fondamentale i seguenti fattori di qualità:

- **Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio.**
- **Tutela dell'ambiente.**
- **Completezza ed accessibilità alle informazioni sul servizio da parte dell'utente.**
- **Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.**

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Tali indici, di cui è assicurato il rispetto ed il monitoraggio, rimangono fissati fino a successive modifiche contenute nell'aggiornamento annuale della Carta e saranno sottoposti a verifiche periodiche, anche in incontri pubblici con gli utenti, al fine di poter definire nuovi standard migliorativi. Gli standard individuati si dividono in generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dell'azienda) e specifici (valutabili direttamente dall'utente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi).

STANDARD GENERALI

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Consapevole che la continuità e regolarità nell'erogazione del servizio sono due fattori chiave per verificare il grado di qualità del servizio di igiene urbana, Sogepu Spa si impegna a garantirli avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico tra operatori e sede aziendale e dalla presenza costante, sul territorio, di personale addetto alla verifica dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste. È, inoltre, disponibile un servizio di Pronto Intervento attivo dalle 6.00 di mattina alle 19.00 di sera per tutti i giorni feriali dell'anno.

IDONEITÀ DELLE FREQUENZE DI RACCOLTA

Sogepu Spa effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza nei calendari distribuiti con i contenitori adibiti alla raccolta; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio. L'Azienda inoltre, con la presente Carta, adotta specifici programmi operativi che costituiscono un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utenza e che permettono al cittadino di conoscere i livelli qualitativi possibili del servizio offerto, consentendogli di tarare conseguentemente le proprie aspettative.

STANDARD SPECIFICI

L'organizzazione dei servizi è definita dal contratto stipulato con il Comune di Città di Castello, disponibile e consultabile presso gli uffici del Comune stesso e degli uffici di Sogepu Spa. Nel progetto sono indicate:

- *La tipologia dei rifiuti da raccogliere.*
- *Le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, centri di raccolta) e dello spazzamento.*
- *Le caratteristiche dei contenitori.*
- *Le modalità e i tempi di conferimento.*
- *Le frequenze di svuotamento dei contenitori.*
- *Modalità di erogazione dei servizi ausiliari.*

RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI DA CONTENITORI STRADALI

La raccolta dei rifiuti indifferenziati nelle zone del territorio in cui è attivo la modalità di ritiro da cassonetti stradali è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

Disponibilità di cassonetti

Sono presenti sul territorio comunale di Città di Castello 275 cassonetti che si differenziano per materiale (PVC o lamiera zincata) e per volumetria (2.400 litri quelli in Lamiera e 700 litri quelli in PVC).

Frequenza di svuotamento dei cassonetti

La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali è diversa a seconda della densità abitativa delle zone in cui è stato suddiviso il territorio comunale per l'erogazione del servizio. I cassonetti vengono svuotati secondo i seguenti giri di raccolta:

Frazioni	da N.1 a N. 2 interventi Frazioni a settimana a seconda delle zone
Zone di campagna/montagna	da N. 1 a N. 2 interventi a settimana a seconda delle zone

Il numero dei cassonetti, la loro capacità e la frequenza di raccolta garantiscono la disponibilità pressoché continua di volume di cassonetto per il conferimento da parte dell'utenza.

Livello di servizio: ritardo nell'esecuzione dei programmi di svuotamento dei cassonetti

Se, per motivi contingenti, l'Azienda si è trovata nell'impossibilità di rispettare puntualmente il programma, il ripetersi dell'intervento di svuotamento avverrà quanto prima e, comunque, non oltre le 24 ore da quello programmato, salvo intervallo superiore dovuto ai giorni festivi.

Frequenza del lavaggio e della disinfezione dei cassonetti in un anno

I cassonetti vengono trattati con acqua miscelata a disinfettanti 6 volte l'anno, con frequenze diverse a seconda del periodo di intervento:

- *4 volte nei mesi estivi (dal 1 di Luglio al 30 di Settembre).*
- *2 volte nei mesi invernali (dal 1 Ottobre al 31 marzo).*

È, inoltre, svolta un'accurata attività di manutenzione programmata. Il lavaggio è eseguito sia internamente che esternamente con apposita attrezzatura automatica ad alta pressione e con l'uso di idonei prodotti detergenti e igienizzanti.

Tre volte l'anno, congiuntamente all'operazione di lavaggio dei cassonetti, Sogepu Spa effettua anche un'accurata pulizia e disinfezione delle stazioni di raccolta e delle relative aree circostanti.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, SFALCI E POTATURE CON CAMION GRU

Sogepu Spa effettua un servizio di raccolta a domicilio, completamente gratuito, per il ritiro dei rifiuti definiti "ingombranti" per le loro dimensioni, come mobili o elettrodomestici e sfalci e potature da giardino (scarti di giardinaggio, tronchi, ecc..).

La richiesta di ritiro può essere effettuata dall'utente per telefono (n. 075/852.39.1 oppure al numero verde 800.132.152) dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30, il venerdì dalle 08.30 alle 13.00. Sarà cura del cliente predisporre il materiale fuori della propria abitazione, in un punto accessibile all'automezzo, nell'orario di ritiro concordato telefonicamente.

Il tempo di attesa per il ritiro varia in funzione del numero delle richieste e non supera, comunque, i quindici giorni dalla segnalazione. Il ritiro avviene durante i turni ordinari di servizio dalle ore 06:00 alle ore 18:40.

Il ritiro è soggetto alle seguenti condizioni:

a) Il materiale deve essere costituito esclusivamente da rifiuti ingombranti quali: beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune, provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili o sfalci e potature da giardino, destinati alla produzione di compost o al recupero presso industrie del legno;

b) Il materiale deve essere conferito a cura dell'utente al piano stradale, all'altezza del numero civico di residenza, separato per tipologia di materiale.

I suddetti materiali possono anche essere conferiti direttamente dall'utente, a titolo gratuito, presso i Centri di Raccolta presenti nel territorio comunale, aperti al pubblico nei seguenti giorni ed orari (vedi tabelle pagina seguente)

CITTÀ DI CASTELLO - VIA MASCAGNI

Lunedì	10.00 - 12.00
Martedì	15.00 - 18.00
Mercoledì	09.00 - 12.00
Giovedì	09.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00
Venerdì	15.00 - 18.00
Sabato	09.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00

FRAZIONE TRESTINA

Lunedì e Mercoledì	15.00 - 19.00
Sabato	09.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00

FRAZIONE USERNA

Martedì e Giovedì	18.00 - 19.30
Martedì	15.00 - 19.30
Mercoledì	09.00 - 12.30

Il Centro di Raccolta è un impianto recintato, presidiato nell'orario di apertura al pubblico, presso il quale gli Utenti possono conferire direttamente, oltre ai rifiuti "ingombranti", anche altri rifiuti di provenienza domestica (plastica, carta, verde e ramaglie, olii vegetali esausti ecc.) in forma differenziata che non possono essere esposti a bordo strada. Il servizio è usufruibile dalle sole utenze domestiche.

PULIZIA DI STRADE E PIAZZE

Sogepu Spa provvede regolarmente alla pulizia del suolo pubblico sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici sia mediante lo spazzamento manuale e ai servizi di lavaggio delle strade. Lo spazzamento meccanizzato è svolto in particolare:

- *Nelle strade dove non è prevista la sosta di automezzi.*
- *Nelle aree pedonali del centro.*
- *In alcuni parchi cittadini. Nei tratti di media e piccola viabilità non interessati dal posteggio.*
- *Nel resto del territorio normalmente servito dallo spazzamento manuale, in affiancamento periodico all'operato degli addetti di zona.*

Lo spazzamento manuale comprende la pulizia di strade e piazze, delle aree verdi (ad eccezione dei principali parchi), delle fermate dei mezzi pubblici, dei marciapiedi delle scuole pubbliche, nonché la sgrigliatura dei pozzetti stradali e lo svuotamento di cestini per piccoli rifiuti (circa 300, collocati sulle vie, piazze e viali) e, durante il periodo autunnale, dalla raccolta di foglie dai marciapiedi e dalle strade. La superficie interessata dal servizio è di circa 163.950.000 mq ed il servizio è reso attraverso 9 operatori; 7 sono le spazzatrici utilizzate.

La Frequenza di spazzamento, standard che descrive il livello qualitativo del servizio offerto, avviene come descritto in seguito:

Centro storico: vie principali e piazze	Tutti i giorni, compresa la domenica
Centro storico: altre vie	da n.2 a n.3 volte a settimana
Zone fuori le mura	1 volta a settimana meccanico
Vie di circonvallazione	6 volte alla settimana manuale
Frazioni	Da 1 a 4 volte ogni 30 giorni

L'utente interessato potrà essere informato su eventuali impedimenti alla corretta esecuzione del servizio quali:

- *Mezzi in divieto di sosta.*
- *Lavori in corso.*
- *Condizioni meteorologiche che impediscono l'effettuazione del servizio.*

SERVIZI SPECIALI

Sogepu Spa eroga anche i seguenti servizi:

Pulizia di caditoie stradali e tombini

Il servizio, esteso a tutto il territorio comunale, prevede l'asporto di materiale di risulta depositato all'interno dei 7.588 tombini e/o caditoie. L'attività di pulizia viene svolta da personale esperto che svolge il servizio zona per zona. In caso di segnalazioni da parte dell'utente il servizio di asporto viene garantito entro 24 ore dalla chiamata ed è completamente gratuito.

Stasamento delle piccole condotte fognarie

Il servizio di stasamento del canale che collega la fossa biologica alla fognatura pubblica viene svolto con la stessa tempistica del servizio di espurgo delle fosse biologiche.

Spazzamento, raccolta e trasporto di rifiuti da mercati, fiere e manifestazioni

Tale tipo di intervento viene effettuato immediatamente dopo la chiusura delle manifestazioni.

Asporto siringhe su chiamata

Il servizio, gratuito, viene svolto da operatori appositamente attrezzati, immediatamente dopo la segnalazione da parte degli utenti.

TUTELA DELL'AMBIENTE: RECUPERO E SMALTIMENTO

Convinta della necessità e dell'importanza di una corretta attenzione all'ambiente quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità di una città, Sogepu Spa promuove e utilizza strumenti per la diffusione di una corretta cultura ambientale e si impegna a minimizzare ogni possibile impatto ambientale delle proprie attività.

Per questo l'Azienda, nella gestione del servizio di igiene urbana, adotta procedure atte a:

- Evitare la dispersione dei rifiuti durante le operazioni di raccolta e trasporto.
- Impiegare mezzi efficienti per minimizzare le emissioni e migliorare i servizi.
- Contenere i rumori e l'intralcio al traffico durante le operazioni di raccolta.

Obiettivo di Sogepu Spa è, inoltre, quello di rispondere alle nuove sfide ambientali poste dal modernissimo sistema di gestione dei rifiuti, contribuendo ad una visione integrata fra ambiente e servizio pubblico.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

La raccolta differenziata porta a porta è una tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro presso il domicilio dell'utenza del rifiuto urbano prodotto dalla stessa. Ad ogni utente vengono consegnati appositi contenitori domiciliari per diversi tipi di rifiuti (rifiuto umido organico destinato al compostaggio, vetro-alluminio, carta-cartone, plastica, secco non recuperabile). Un sistema di raccolta di tipo porta a porta dei rifiuti urbani, porta con sé innumerevoli vantaggi, tra cui l'incremento del numero di materiali riciclati (70-80 per cento), e la responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali e sulle quantità di rifiuti prodotti ogni giorno e la possibilità di eliminare dalle strade i classici cassonetti con un netto miglioramento dell'arredo urbano.

Il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti in modalità porta a porta funziona al meglio se

può contare sulla attiva collaborazione dei cittadini: quanto più alta è la consapevolezza della sua positività da parte degli utenti, tanto più il metodo garantisce ottimi risultati. I rifiuti, correttamente separati, vanno dunque raccolti secondo le istruzioni che seguono e conferiti con le modalità indicate nel calendario di raccolta.



UMIDO

Inserire i materiali biodegradabili (scarti di cucina come residui di frutta e verdura, resti di carne e pesce, fondi di caffè e filtri di tè, fazzoletti e tovaglioli di carta unti, ecc.) chiusi in un sacchetto, all'interno del contenitore marrone, ed esporlo fronte strada nei giorni e orari indicati nel calendario di raccolta.



CARTA

Inserire i materiali sfusi, senza sacchetto, quali giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli, imballaggi in cartone ondulato, scatole per alimenti, nel contenitore giallo ed esporlo fronte strada nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta.



IMBALLAGGI IN PLASTICA

Inserire i materiali, come bottiglie e contenitori in plastica, imballaggi in polistirolo, pellicole per alimenti in plastica trasparente, flaconi per detersivi e per prodotti di igiene personale, nel contenitore blu ed esporlo nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta, nelle zone servite in modalità porta a porta, o conferirli negli appositi contenitori stradali nelle altre zone.



VETRO E ALLUMINIO

Tutte le bottiglie di vetro come quelle del vino, quelle dello champagne, dello spumante e del prosecco e i vasetti, barattoli di vetro delle marmellate, dei sughi e delle salse e tutti i normali barattoli di vetro come quelli dei cibi sott'olio o sott'aceto possono essere tranquillamente gettati nel contenitore verde della raccolta differenziata che deve essere esposto nei giorni e orari indicati nel calendario di raccolta, nelle zone servite in modalità porta a porta, o conferiti negli appositi contenitori stradali nelle altre zone.



SECCO NON RICICLABILE

Inserire i materiali come carta oleata o plastificata, cassette video, CD, DVD, cocci di ceramica, giocattoli, rasoi, spugnette sintetiche, racchiusi in un qualsiasi sacco di plastica ben chiuso, nel contenitore grigio che deve essere esposto fronte strada nel giorno e orario indicato nel calendario di raccolta.

FREQUENZE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta porta a porta è impostato con caratteristiche variabili in base alla differente realtà territoriale.

Centro storico entro le mura

Nel Centro Storico entro le mura il servizio di raccolta è del tipo porta a porta per le seguenti merceologie: carta/cartone, vetro/lattine di alluminio e di banda stagnata, imballaggi domestici in plastica e frazione organica attraverso la fornitura ad ogni utenza domestica di 4 biopattumiere da 50 lt. e 1 biopattumiera da 20 lt.; l'esposizione e il successivo svuotamento delle biopattumiere sono effettuati secondo un calendario prestabilito e comunicato all'utenza tramite la necessaria campagna d'informazione.

La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto.

Tipologia	Contenitore	Frequenza
Vetro/lattine	Biopattumiera 50lt.	1 volta a settimana
Carta/cartone	Biopattumiera 50lt	1 volta a settimana
Imballaggi in plastica domestici	Biopattumiera 50lt	1 volta a settimana
Frazione organica	Biopattumiera 20lt	2 volte a settimana
Rifiuto secco non recuperabile	Biopattumiera 50lt	2 volte a settimana

Centro storico fuori le mura e principali località abitate

Nelle zone denominate "Centro Storico Fuori le Mura" e "Principali Località Abitate" è in vigore un sistema misto con porta a porta per le frazioni organico, carta e secco non recuperabile mentre stradale di prossimità per vetro/lattine di alluminio e di banda stagnata e imballaggi domestici in plastica.

Centro Storico Fuori le Mura - quartieri interessati:

- Graticole
- Salaiolo
- La Tina
- Madonna del Latte
- Montedoro
- Meltina
- Rignaldello

- Quartiere Ecologico
- Riosecco
- Casella
- Pescidoro
- Zona Pulciarati
- Zona Cimitero Monumentale – Fontecchio
- Zona Meltina – Zoccolanti
- Zona Vagni

La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori che sono utilizzati e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto:

Tipologia	Contenitore	Frequenza
frazione organica (domiciliare)	Bidone carrellato o Biopattumiera*	2 volte a settimana
rifiuto secco non recuperabile (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera*	1 volta a settimana
carta/cartone (domiciliare)	Bidone Carrellato o Biopattumiera*	1 volta a settimana

* a seconda della tipologia edilizia e delle specifiche esigenze dell'utenza

Zone industriali ed area vasta

Nelle Zone Industriali e nelle Zone denominate Area Vasta, il servizio di raccolta differenziata è basato sul modello di porta a porta per il rifiuto non recuperabile e il rifiuto organico, e sul modello di prossimità per carta, plastica e vetro/lattine.

Area Vasta, zone interessate:

- Badia Petroia
- Bivio di Canoscio
- Bivio di Lugnano
- Bonsciano
- Croce di Castiglione
- Lugnano
- Morra
- Petrelle
- Roccagnano
- Ronti

- *San Leo Bastia*
- *San Pietro a Monte*
- *Volterrano*

La tabella che segue riepiloga la tipologia di contenitori che sono utilizzati e la frequenza di ritiro divisa per tipologia di rifiuto:

Tipologia	Contenitore	Frequenza
Rifiuto secco non recuperabile	360lt	1 volta ogni 15 gg
Rifiuto organico	120/240lt	2 volte alla settimana

Zone industriali:

- *Zona Industriale Nord*
- *Zona Industriale Cerbara*
- *Zona Industriale Regnano*
- *Zona Industriale Trestina*
- *Zona Industriale Breccione*
- *Zona Industriale Coldipozzo*

Tipologia	Contenitore	Frequenza
Rifiuto secco non recuperabile	360lt	1 volta alla settimana
Rifiuto organico	120/240lt	2 volte alla settimana

RACCOLTA PORTA A PORTA DI SFALCI E POTATURE

Per gli utenti che risiedono nelle zone interessate dal servizio di raccolta differenziata porta a porta è possibile richiedere un contenitore apposito per smaltire i residui vegetali prodotti dalla manutenzione del verde domestico (es. sfalci d'erba, piccole potature e foglie, fiori recisi, ecc.). La frequenza di raccolta di tale frazione è settimanale nel periodo primaverile/estivo e quindicinale nel periodo autunnale/invernale.

RACCOLTA DIFFERENZIATA PER LE ATTIVITÀ MERCATALI

Nelle giornate di svolgimento dei mercati cittadini, riservati al commercio ambulante nel centro storico (martedì per i prodotti biologici, giovedì e sabato per la generalità delle categorie merceologiche) e a Trestina (martedì per tutte le categorie merceologiche), è attivo il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti "banco a banco". Il servizio prevede la consegna di una dotazione annua di sacchi per il conferimento di Plastica e rifiuto Indifferenziato determinata in base alla specificità di ogni commerciante e attraverso l'installazione nelle giornate di svolgimento del mercato di postazioni con contenitori per la raccolta di Vetro e rifiuto Organico. Al termine di ogni giornata si provvede alla raccolta dei rifiuti separati nei sacchi e nei contenitori e al ritiro delle scatole in cartone, della carta e delle cassette in legno e plastica depositate dagli ambulanti per ripristinare la pubblica funzione delle aree mercatali.

RACCOLTA DIFFERENZIATA STRADALE

Sogepu Spa svolge dal 1991 un servizio di raccolta, trasporto, stoccaggio provvisorio e conferimento alle ditte utilizzatrici di vetro, carta, plastica e metallo. Il numero dei contenitori è, dal 1991, notevolmente aumentato ed oggi sono presenti sul territorio comunale campane/cassonetti per la differenziata di: Vetro e Lattine, Carta e Plastica. Ove possibile, i contenitori per la raccolta differenziata sono riuniti in un'unica stazione di raccolta al fine di rendere più agevole il conferimento dei materiali da parte dei cittadini.

Frequenza di svuotamento delle campane e dei cassonetti

Vetro e lattine	1 volta ogni 20 giorni
Carta	1 volta a settimana
Plastica	1 volta a settimana

La frequenza di svuotamento dei contenitori garantisce una capienza residua che permette il conferimento degli utenti in qualsiasi momento.

RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi è necessaria per ridurre il rischio di inquinamento dell'ambiente. Sogepu Spa effettua dal 1998 il servizio di raccolta dei seguenti rifiuti pericolosi:

- *Pile, batterie-accumulatori esauriti.*

Le pile sono rifiuti pericolosi. Contengono metalli pesanti come mercurio, nichel, piombo e cadmio che, se conferiti scorrettamente, possono inquinare il terreno e le falde acquifere. Devono essere raccolte separatamente per poter essere trattate in sicurezza.

- *Farmaci scaduti.*

I farmaci sono rifiuti pericolosi non recuperabili. Contengono principi attivi che possono alterare gli equilibri naturali dell'ambiente. Per questo motivo è necessario raccogliarli separatamente e conferirli negli appositi contenitori situati presso le farmacie del territorio.

- *Prodotti etichettati "T" e/o "F" (rifiuti tossici e infiammabili).*

I materiali sopra elencati, oltre ad altri rifiuti pericolosi, quali ad esempio vernici, solventi,

insetticidi, accumulatori, cartucce esauste di toner, sono raccolti mediante contenitori collocati presso farmacie comunali e utenze pubbliche e commerciali che aderiscono alla raccolta, e possono essere smaltiti presso i Centri di Raccolta.

Disponibilità di contenitori per il conferimento dei rifiuti pericolosi

- *Contenitori per prodotti etichettati "T" o "F" N.12.*
- *Contenitori per farmaci scaduti N.29.*
- *Contenitori per pile e batterie esaurite N.33.*

Frequenza di svuotamento:

Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti pericolosi viene svolto da personale tecnico esperto una volta al mese, con l'impiego di mezzi idonei ed autorizzati.

GESTIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI

La gestione dei rifiuti raccolti dai servizi di raccolta differenziata e dalle attività del territorio avviene presso gli impianti di smaltimento e recupero autorizzati.

Allo stato attuale tale impianto è costituito dalle seguenti aree operative, realizzate nel corso degli anni:

- *Discarica per rifiuti non pericolosi.*
- *Impianto di produzione di energia elettrica da biogas di discarica.*
- *Discarica esaurita recuperata.*
- *Stazione di trasferta per rifiuti solidi urbani.*
- *Centro di Raccolta;*
- *Area logistica (pesa, uffici, servizi vari).*

Presso l'impianto l'Azienda dispone di procedure per:

- *Accettazione rifiuti.*
- *Gestione dell'attività giornaliera per ognuna delle aree operative di cui sopra.*
- *Gestione dei presidi di monitoraggio.*

Sogepu Spa garantisce la gestione degli impianti con procedure atte a:

- *Evitare la dispersione dei rifiuti durante la selezione e il trattamento.*
- *Evitare l'inquinamento diretto o indiretto di corpi idrici superficiali o sotterranei;*
- *Smaltire correttamente i residui.*
- *Controllare le emissioni.*

L'Azienda incentiva l'accesso ai propri impianti con modalità e tempi da concordare.

3 IL SERVIZIO TRIBUTI

Il Servizio Tributi applica, su indicazione dell'Amministrazione Comunale, i regolamenti e gli atti di determinazione delle aliquote e tariffe; gestisce tutte le attività di natura tecnica ed amministrativa inerenti i singoli tributi locali di affidati.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Il Servizio di gestione Tributi è strutturato in 2 uffici e si occupa della gestione dei seguenti tributi:

TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La nuova tassa, che da gennaio 2014 ha sostituito i precedenti tributi dovuti ai Comuni (Tarsu, Tia e Tares), deve essere pagata da tutti coloro che detengono a qualsiasi titolo locali o aree scoperte per qualsiasi destinazione ed uso che sono potenzialmente in grado di produrre rifiuti.

Attività di consulenza e servizio al pubblico	Informazioni verbali o scritte sulla Normativa e sui regolamenti in vigore.
	Consulenze verbali o scritte ed assistenza nella compilazione delle denunce, sulle modalità di calcolo dell'imposta/tariffa
	Riscossione dell'Imposta
	Pratiche di rimborso
Attività di controllo	Controllo e verifica delle dichiarazioni
	Controllo e verifica dei versamenti
	Controllo evasioni
	Emissione degli avvisi di accertamento
	Emissione atti di ingiunzione
	Emissione atti di fermo amministrativo, pignoramento mobiliare, pignoramento presso terzi, pignoramento immobiliare

Gli uffici competenti di Sogepu Spa si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet di riferimento; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito. Tutti gli operatori che forniscono informazioni telefoniche, all'atto della risposta dichiarano, senza che sia loro richiesto, il proprio nome e cognome. Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

ACCESSIBILITA' ALL'INFORMAZIONE SUL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Sogepu Spa vuole porre la soddisfazione dell'utente come variabile strategica della gestione del servizio di igiene urbana, per questo garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni ed alla fruizione del servizio adottando procedure di reclamo semplici sia in relazione alla reperibilità delle informazioni, sia in relazione ad irregolarità riscontrate nel servizio erogato.

REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

L'Azienda attiva servizi volti a curare le relazioni con gli utenti al fine di rendere disponibili le informazioni utili con una diffusione capillare, in modo da facilitare i rapporti con il pubblico. I rapporti con il pubblico ed il servizio amministrativo vengono tenuti presso gli Uffici aziendali di Città di Castello in via Elio Vittorini 23 (servizio TARI), Via Elio Vittorini 27 (Servizi amministrativi).

PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI AZIENDALI

Sede Legale ed Amministrativa Via Elio Vittorini, 27 Cerbara - Città di Castello

Da Lunedì a Giovedì	08.30 - 13.00 / 15.00 - 17.30
Venerdì	08.30 - 13.00

Servizio gestione taxa rifiuti (TARI) Via Vittorini, 23 Cerbara - Città di Castello

Tel: 075 8510846

Lunedì	09.00 - 12.00
Martedì	11.00 - 13.30
Mercoledì	chiuso
Giovedì	09.00 - 12.00 / 15.00 - 17.00
Venerdì	08.30 - 11.30

Servizio TARI frazione Trestina - Città di Castello (Attivo solo da Giugno a Gennaio)

Martedì	09.00 - 12.30
---------	---------------

RICHIESTA DI INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE PER VIA TELEFONICA

Per facilitare l'accesso ai servizi, gli Utenti potranno avvalersi, in orario di ufficio, anche del servizio telefonico (tel. 075/852.39.1) per richiedere informazioni ed avanzare reclami. È attivo un numero verde (800.132.152), completamente gratuito, attraverso il quale è possibile:

- *Attenere informazioni relative ai servizi erogati.*
- *Avanzare reclami e segnalazioni di eventuali disservizi.*
- *Richiedere l'erogazione dei servizi speciali o il servizio di ritiro degli ingombranti o ritiro ramaglie con camion gru.*

È, inoltre, possibile segnalare reclami e/o chiedere informazioni anche tramite il numero Whatsapp 348 6415231 o scaricando l'App Sogepu.

FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, ecc.) sono previste facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati.

In particolare:

- *Per i portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi.*
- *In casi straordinari su specifica e comprovata richiesta avanzata a Sogepu Spa è possibile effettuare l'erogazione a domicilio di alcuni servizi al fine di evitare all'utente l'obbligo di recarsi presso gli sportelli aziendali.*
- *Per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche particolari per le quali sono controindicate attese si prevedono percorsi preferenziali agli sportelli.*

TEMPI DI RISPOSTA RICHIESTE TELEFONICHE E SCRITTE

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. In questo caso il tempo massimo di risposta è di 10 giorni lavorativi. Alle richieste di informazioni pervenute per iscritto Sogepu Spa si impegna a rispondere entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla richiesta. Nel calcolo del tempo di risposta, è assunta come riferimento la data del protocollo aziendale.

TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI AZIENDALI

Sogepu Spa cerca, per quanto possibile, di ridurre al minimo l'attesa dei cittadini presso gli uffici aziendali.

I tempi sono comunque garantiti dai seguenti standard:

TEMPI ATTESA ALLO SPORTELLLO	
Mattina	
Tempo medio	15 minuti
Tempo massimo garantito	40 minuti
Pomeriggio	
Tempo medio	15 minuti
Tempo massimo garantito	40 minuti

RISPOSTE A RECLAMI

I reclami possono essere presentati dall'Utente:

- *Direttamente agli uffici di Sogepu Spa, avvalendosi anche dell'assistenza degli addetti.*
- *Via telefono/fax/mail.*
- *Per lettera.*

A fronte di ogni reclamo scritto la Sogepu Spa si impegna a garantire i seguenti tempi di risposta:

- *Risposte a reclami che non richiedono un sopralluogo 6 giorni lavorativi.*
- *Risposte a reclami che richiedono un sopralluogo 20 giorni lavorativi.*

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedono analisi tecnico-amministrative di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, l'utente viene sollecitamente informato sullo stato di avanzamento dell'indagine. All'utente, inoltre, verrà comunicato sia il nominativo del responsabile dell'indagine, sia le modalità e i termini in cui l'azienda provvederà a rimuovere le irregolarità evidenziate.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale del soggetto gestore è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Sogepu Spa cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

Il personale è tenuto a:

- *Trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'Esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.*
- *Indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.*

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Sogepu Spa stabilisce un rapporto di comunicazione con la propria utenza ispirato ai principi di correttezza e trasparenza. L'azienda, in questo modo, informa gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano l'erogazione del servizio di igiene urbana. Gli strumenti attraverso i quali i cittadini ricevono informazioni utili sulle modalità di fruizione del servizio sono:

- *Campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio.*
- *Carta del servizio di igiene urbana: la carta è in distribuzione a chiunque ne faccia richiesta presso gli uffici aziendali.*
- *Opuscoli e depliant informativo: Sogepu Spa pubblica e distribuisce depliant informativi relativi alle condizioni di somministrazione del servizio, alle regole del rapporto contrattuale intercorrente tra le parti, all'ampliamento o alla variazione dei servizi, alle procedure di presentazione dei reclami.*
- *Informazioni ai mass-media: Sogepu Spa fornisce ai mass-media radiofonici, televisivi ed alla stampa locale notizie relative alla sua attività ed ai servizi erogati, mantenendo così aperto un ulteriore canale di comunicazione con l'utenza.*

Sogepu Spa si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile. L'azienda effettua, inoltre, periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo. Sogepu Spa, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

5 LA TUTELA

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi enunciati nella presente Carta potranno essere segnalate alla Direzione Generale di Sogepu Spa. Il reclamo, che potrà essere presentato telefonicamente, in forma scritta, via fax, via mail o verbalmente, dovrà contenere, oltre alle generalità e all'indirizzo dell'utente, una chiara esposizione di quanto ritenuto oggetto di violazione, dovrà, inoltre, essere corredato di eventuali documenti o circostanze note all'utente che possano facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo l'Ufficio informa l'utente del risultato degli accertamenti compiuti fornendo anche indicazioni relativamente ai tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

TEMPI DI RISPOSTA	
Tempo massimo garantito	30 giorni

Qualora la complessità della verifica non consenta il rispetto di tale termine, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della relativa pratica. Sogepu Spa, almeno una volta all'anno, predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente il numero e la tipologia di reclami, il rispetto o meno dei tempi di risposta, l'esito ed eventuali indici per garantire la confrontabilità dei dati nel tempo.

CONTROLLI ESTERNI

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di 30 giorni, può rivolgere reclamo al Difensore Civico o all'Ufficio Ambiente o ai Vigili urbani.

6 STRUTTURE DI CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Sogepu Spa effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare il livello di qualità del servizio erogato. La società è consapevole che il successo di un'azienda di servizi è legato alla soddisfazione dell'utente. Per questo gli standard, che tengono conto delle specifiche del servizio reso e delle attese del cliente, saranno sistematicamente monitorati per verificare e valutare i risultati conseguiti ed eventualmente mutati per seguire l'evoluzione dei bisogni. Anche gli stessi servizi di igiene urbana saranno sottoposti ad una attività pianificata di controllo e monitoraggio ed i relativi documenti di ispezione saranno conservati e resi disponibili in caso di richiesta da parte dell'utente.

Sogepu Spa, quindi, in un'ottica di miglioramento continuo, si impegna a verificare periodicamente i seguenti indici:

- *Rispetto della frequenza di svuotamento dei cassonetti nelle diverse zone (giorni in cui il programma non è stato rispettato su totale dei giorni di programmazione dell'intervento).*
- *Rispetto della frequenza di lavaggio dei cassonetti (interventi non svolti su totale di interventi programmati in un anno).*
- *Spazzamento effettuato rispetto a quello da effettuare secondo programma.*
- *Frequenza effettiva di svuotamento delle campane per la RD rispetto alla frequenza programmata.*
- *Frequenza effettiva di svuotamento dei contenitori dei rifiuti pericolosi rispetto alla frequenza programmata.*
- *Rispetto del tempo massimo di intervento dalla chiamata per ritiro di rifiuti ingombranti.*
- *Rispetto della frequenza di intervento della pulizia di tombini e caditoie.*
- *Rispetto dei tempi di risposta a quesiti effettuati di persona o per telefono.*
- *Rispetto dei tempi di risposta ai quesiti scritti;*
- *Rispetto dei tempi di risposta ai reclami.*

Sogepu Spa si propone, inoltre, di effettuare un'analisi periodica delle non conformità segnalate verificando periodicamente anche i seguenti indici:

- *Numero complessivo di reclami inoltrati per disfunzioni del servizio su numero complessivo di utenti serviti.*
- *Numero di reclami per disfunzioni del servizio agli sportelli su numero complessivo di utenti serviti.*

LA CUSTOMER SATISFACTION

L'azienda periodicamente svolge una ricerca di customer satisfaction finalizzata a monitorare la qualità percepita dall'utente/cittadino sui diversi servizi erogati.

7 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

La presente Carta ha la validità per l'intera durata della convenzione con il Comune di Città di Castello. Gli utenti sono comunque portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nel punto "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità regolarità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.



SOGEPU

SOGEPU S.P.A.
VIA E. VITTORINI, 27 06012 CITTÀ DI CASTELLO (PG)
TEL.075/852.39.1 / FAX 075/852.07.86
SISTEMA GESTIONE QUALITA' ISO 9001:2008 SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001: 2004