

Carta dei Servizi

Gestione integrata del ciclo dei rifiuti urbani finalizzata al recupero e allo smaltimento, realizzata con trattamento meccanico biologico (TMB) di rifiuti indifferenziati, conduzione di discariche in fase post operativa, conduzione di siti temporanei di stoccaggio, raccolta, trasporto e preselezione di rifiuti di imballaggio in vetro

SEDE LEGALE



Sommario

1	OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
2	PRESENTAZIONE DEL GESTORE.....	4
2.1	DATI ANAGRAFICI E SEDI.....	5
2.2	ELENCO DEI SERVIZI EROGATI.....	6
2.3	CERTIFICAZIONI.....	6
2.4	DURATA E TEMPI DEL SERVIZIO.....	6
2.5	PENALITA' RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
3	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
4	PRINCIPI FONDAMENTALI E DIMENSIONE DELLA QUALITA'	7
4.1	EQUITA'	7
4.2	IMPARZIALITÀ	8
4.3	CONTINUITÀ.....	8
4.4	PARTECIPAZIONE.....	8
4.5	EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	8
4.6	CORTESIA	9
4.7	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	9
5	SISTEMI DI GESTIONI PRESENTI IN AZIENDA.....	9
5.1	QUALITÀ.....	9
5.2	AMBIENTE	10
5.3	SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	10
5.4	PRIVACY	10
6	FORMAZIONE DEL PERSONALE	11
7	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
7.1	SISTEMA DI FATTURAZIONE	12
7.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO	12
7.3	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	13
7.4	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	13
7.5	INFORMAZIONE AI CLIENTI	13
8	LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	13
9	PROCEDURE DI RECLAMO E RIFERIMENTI AZIENDALI.....	15



1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi viene istituita con la Legge n. 273/1995 e gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D. Lgs. n. 150/2009 che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta dei servizi per il trattamento, il recupero, lo smaltimento e il trasporto di rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara ai clienti gli impegni, che assume per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito con l'Ente di Ambito per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani dell'ATO Salerno per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti nella Provincia di Salerno.

La Carta dei servizi è rivolta essenzialmente ai Clienti “conferitori di rifiuti”, contrattualizzati, in particolare alle Amministrazioni comunali della Provincia di Salerno, nonché alle società di raccolta e trasporto per conto di detti Enti. Nell'accezione più ampia la Carta dei Servizi si rivolge al pubblico includendo l'utente finale.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio per il trattamento, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore ed i clienti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte dei clienti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali - quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità, che il gestore si impegna a rispettare:

- a) Il contratto di servizio stipulato tra i clienti ed il gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) Le modalità per l'applicazione della tariffa di smaltimento vigente, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa.



La Carta del servizio per il trattamento, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, proposta dalla EcoAmbiente Salerno S.p.A., ed approvata dall'EDA Salerno, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge Regionale della Campania n. 14/2016 e ss.mm.ii. di riordino del ciclo regionale dei rifiuti;
- Legge n. 26/2010 per la cessazione dello stato di emergenza in materia di rifiuti nella regione Campania;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Delibera Consiglio D'Ambito n. 9 del 6/8/2020 “Regolamento per il controllo analogo sulle società *in house*”.

La presente Carta dei servizi, considerate le peculiarità dei servizi forniti, è completata da tutti gli atti che la società provvede a pubblicare sito *web* istituzionale.

2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

- La “**EcoAmbiente Salerno SpA**” è una società di capitali a totale partecipazione pubblica, istituita dall'Ente Provincia di Salerno, socio unico, ai sensi della Legge del 26.02.2010 n. 26, avente ad oggetto la gestione del ciclo integrato dei rifiuti e delle relative infrastrutture, nell'ambito territoriale della Provincia di Salerno;
- la Legge Regionale Campania n. 14/2016, all'art. 40, comma 3, stabilisce che: “Le società provinciali, istituite ai sensi del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 195 (Disposizioni urgenti per la cessazione dello stato di emergenza in materia di rifiuti nella regione Campania, per l'avvio della fase post emergenziale nel territorio della regione Abruzzo ed altre disposizioni urgenti relative alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ed alla protezione civile) convertito, con modificazioni, dalla legge 26 febbraio 2010, n. 26, continuano a svolgere le funzioni alle stesse assegnate fino alla data dell'effettivo avvio di esercizio da parte del nuovo soggetto gestore individuato ai sensi della presente”;



-
- in data 25.06.2020, l'“Ente d'Ambito per il Servizio di gestione Integrata dei Rifiuti Urbani – Ambito Territoriale Ottimale di Salerno” (nel seguito, anche “EDA Salerno”) ha acquistato la titolarità di tutte le azioni della EcoAmbiente Salerno SpA”, diventandone Socio unico;
 - con deliberazione del Consiglio d'Ambito dell'EDA Salerno n. 10 del 06.08.2020, recante la scelta di non ricorrere, per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti relativo al trattamento intermedio del rifiuto indifferenziato prodotto dai Comuni dell'ATO Salerno, oltre alla gestione del TMB di Battipaglia, delle discariche cc.dd. *post mortem* e dei siti di stoccaggio provvisorio comprensoriale, a procedura ad evidenza pubblica, è stato disposto affidamento “*in house providing*” dei Servizi precitati alla “EcoAmbiente Salerno SpA”;
 - la “EcoAmbiente Salerno SpA” è governata da Consiglio di Amministrazione (nominato dall'assemblea societaria del 09.12.2020).

2.1 DATI ANAGRAFICI E SEDI

Denominazione: **EcoAmbiente Salerno SpA**

Sede Legale ed Amm.va: Salerno, Via Sabato Visco n.20, Salerno

Unità Locali:

- Impianto TMB, Via Bosco II, S.P. 195, Battipaglia (SA)
- Sito di stoccaggio, Via Bosco II, S.P. 195, Battipaglia (SA)
- Discarica, Via Nazionale snc, Campagna (SA)
- Dscarica, Loc.Sardone snc Giffoni Valle Piana (SA)
- Sito stoccaggio provvisorio, Loc. Persano snc, Serre (SA)
- Dscarica, Loc. Costa Cucchiara snc, Polla (SA)
- Discarica, Loc. Parapoti snc, Montecorvino Pugliano (SA)
- Discarica, Loc. Macchia Soprana snc, Serre (SA)
- Impianto di trasferimento rifiuti non pericolosi, loc. Sardone, nel Comune di Giffoni Valle Piana (SA).

Codice Fiscale: 04773540655

Partita I.V.A: 04773540655

Registro delle Imprese: SA - 392505

Presidente del CdA: dott. Vincenzo Petrosino

Organico aziendale: 116



Sito web: www.ecoambientesalerno.it

E-mail: segreteria@ecoambientesalerno.it

PEC: ecoambientesalerno@pec.it

2.2 ELENCO DEI SERVIZI EROGATI

I principali servizi erogati nell'ambito del ciclo integrato dei rifiuti sono elencati di seguito:

- Servizio di trattamento meccanico biologico (TMB) del rifiuto urbano secco residuale derivante dal circuito della raccolta differenziata dei Comuni della Provincia di Salerno;
- La gestione di discariche in fase *post operativa*;
- La gestione di siti temporanei di stoccaggio di balle sia in fase di svuotamento, sia dismessi;
- Raccolta, trasporto e preselezione di imballaggi in vetro;
- Trasporto dei rifiuti urbani non pericolosi;
- Trasporto dei rifiuti speciali non pericolosi;
- Stoccaggio e trasferimento di rifiuti biodegradabili.

2.3 CERTIFICAZIONI

EcoAmbiente Salerno SpA è certificata ISO 9001:2015 da RINA Services SpA n. 39806/20/S del 18.05.2020.

2.4 DURATA E TEMPI DEL SERVIZIO

I servizi sono erogati in attuazione delle vigenti disposizioni normative (art. 203 del d.lgs n. 152/2006 e ss.mm.ii.) e contrattuali tra EcoAmbiente Salerno SpA e l'EDA Salerno. Nel contratto di servizio, all'art. 3, è indicato che la durata è pari a quindici (15) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, avvenuta il giorno 8 ottobre 2020.

2.5 PENALITA' RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Contratto di Servizio stipulato tra EcoAmbiente Salerno SpA e l'EDA Salerno prevede, all'art. 34, penalità in caso di inosservanza delle disposizioni previste nello stesso Contratto, suscettibile di pregiudicare la continuità e la qualità del Servizio ed il raggiungimento degli obiettivi o di cagionare un danno all'EDA o ai Comuni. L'EDA procede all'applicazione di una penale pari a €. 7.500,00, per ogni giorno di ingiustificata interruzione di servizio, in caso di accertamento positivo di un inadempimento ovvero in caso di mancata produzione delle controdeduzioni da parte del EcoAmbiente Salerno SpA.



3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è sempre valida e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative dei servizi, all'adozione di standard migliorativi e ad esigenze manifestate dall'Ente di Ambito dell'ATO Salerno. La Carta, approvata con apposito atto di adozione, sarà pubblicata sul sito web istituzionale. La Società informerà i Clienti con i mezzi ritenuti più adeguati una volta pubblicata ed in caso di modifica del documento. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e dovranno essere valutate ed eventualmente approvate dall'Ente di Ambito. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dalla Società per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità della società, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni agli impianti, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa della Società, calamità naturali, atti vandalici, tumulti, sommosse, ecc.).

4 PRINCIPI FONDAMENTALI E DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

4.1 EQUITÀ

La Società, nell'erogazione dei servizi di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione per gli stessi. L'equità è infatti la capacità di assicurare trattamento paritario agli utenti, tenendo conto delle differenze fra varie tipologie di utenti. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestatato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali. Comunque, la Società si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso ai clienti in tutto il territorio di competenza dell'Ente di Ambito dell'ATO Salerno. La Società si impegna a prestare una particolare attenzione nell'informazione sui servizi erogati.



4.2 IMPARZIALITÀ

La Società ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei clienti di obiettività e imparzialità. L'imparzialità è la capacità di assicurare trattamento paritario ai clienti, tenendo conto delle differenze fra varie tipologie. In funzione di ciò deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche del contratto regolante i rapporti commerciali.

4.3 CONTINUITÀ

La Società fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la Società deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da normativa sui servizi pubblici essenziali).

4.4 PARTECIPAZIONE

La società garantisce sempre la corretta informazione ai clienti sull'erogazione dei servizi. I clienti possono produrre reclami e prospettare osservazioni, cui la Società è tenuta a dare riscontro. La Società acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. I clienti hanno comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dalla Società rispetto ai quali il cliente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal D. Lgs. n. 33/2012 e ss.mm.ii. sull'accesso civico. Le modalità di esercizio del diritto di accesso civico sono regolate dal Regolamento sul diritto di accesso agli atti, ai dati e ai documenti e possono essere esercitate rivolgendosi all'Ufficio del RPCT.

4.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità



e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. L'efficienza è la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse. L'efficacia è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza dei risultati ai bisogni individuati dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

4.6 CORTESIA

La Società garantisce ai clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare i clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

4.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La Società, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti dei clienti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

5 SISTEMI DI GESTIONI PRESENTI IN AZIENDA

Gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità sono essenzialmente l'adozione di standard, generali e specifici, da sottoporre a verifica, da aggiornare periodicamente e da migliorare progressivamente insieme al dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche interne o da parte di ente terzo accreditato. La Società ha la massima attenzione nella gestione attraverso sistemi che si riferiscono a norme sia cogenti che volontarie, tra cui, i principali adottati sono:

5.1 QUALITÀ

La Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, certificato in aderenza alla norma internazionale ISO 9001:2015 da RINA Services SpA n. 39806/20/S del 18.05.2020, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei clienti.

Il buon funzionamento dell'organizzazione si basa sulla precisa identificazione ed efficace gestione di una molteplicità di processi interconnessi tra loro. L'azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi che assicura:

- di comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- di considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;



-
- il miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

I punti principali dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015 costituiscono la struttura per la Qualità e sono:

- a) Contesto dell'organizzazione
- b) Leadership
- c) Pianificazione e valutazione dei rischi ed opportunità
- d) Supporto
- e) Attività Operative
- f) Valutazione delle Prestazioni
- g) Miglioramento.

5.2 AMBIENTE

La Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, così come la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il sistema è prossimo alla certificazione da parte di ente terzo accreditato.

5.3 SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

La Società nello svolgimento dei servizi e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. La Società è tenuta a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii., in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e al D. lgs n.152/2006 e ss.mm.ii. Resta comunque dovere civico e responsabilità dei clienti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

5.4 PRIVACY

La Società si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere alla Società la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal regolamento sulla privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella



misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è la Società ed i trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici, nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui al regolamento sulla privacy.

6 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società programma periodicamente sedute di formazione per il personale per il mantenimento degli standard qualitativi dei servizi offerti. Gli indici di qualità vengono monitorati periodicamente al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

7 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione del ciclo integrato dei rifiuti operata dalla EcoAmbiente Salerno Spa avviene secondo modalità specifiche di ogni servizio erogato, in particolare:

- il trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati conferiti presso l'impianto TMB di Battipaglia è a ciclo continuo; il prodotto finito è inviato al TMV di Acerra; le attrezzature utilizzate per il trattamento dei rifiuti sono idonee a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e ad impedire esalazioni moleste; i mezzi utilizzati per il trasporto sono sottoposti ad interventi di pulizia periodici e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria;
- la conduzione e la gestione di discariche in fase post operativa è realizzata secondo le più moderne tecniche di gestione; fondamentale risulta, per evitare danni ambientali e alla salute, l'allontanamento del percolato e la captazione del biogas o tramite circuiti virtuosi di smaltimento o tramite impianti aggiuntivi per trattamenti in loco;
- la conduzione di siti temporanei di stoccaggio avviene secondo i migliori standard gestionali, evitando la dispersione nell'ambiente di rifiuti e odori molesti;



-
- trasporto e preselezione di imballaggi in vetro, essenzialmente da Comuni e Centri di Raccolta comunali verso piattaforma sita all'interno dell'area del TMB di Battipaglia, consente di avviare al circuito Co.Re.Ve. tutto il vetro raccolto, incrementando in tal modo la percentuale di raccolta differenziata dei Comuni serviti;
 - il trasporto dei rifiuti urbani non pericolosi (RUI) avviene dai Centri di Raccolta comunali verso l'impianto TMB di Battipaglia con mezzi della Società;
 - il trasporto dei rifiuti speciali non pericolosi avviene dall'impianto TMB di Battipaglia verso Termovalorizzatore di Acerra.

Di seguito sono esplicitate alcune informazioni relativi ai processi aziendali per renderli quanto più trasparenti possibile nei confronti dei clienti e degli utenti finali.

7.1 SISTEMA DI FATTURAZIONE

Per i Comuni e/o privati a cui vengono erogati i servizi, si applica la tariffa determinata dalla Società di concerto con l'Ente di Ambito dell'ATO Salerno e la riscossione è svolta dalla Società. Le fatture vengono emesse con cadenza mensile e con modalità così come previste per legge.

7.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

La Società invia la fattura ai propri clienti entro i primi giorni del mese successivo ai conferimenti effettuati, indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento e qualora il cliente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. La Società, trascorsi inutilmente 30 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura, invia al cliente, tramite posta elettronica apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, Società procederà al recupero del credito anche tramite vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, la Società addebita al cliente interessi di mora previsti per legge. La Società garantisce ogni informazione ai clienti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli stessi possono contattare la Società.



7.3 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

La Società in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione al cliente. L'errore può essere segnalato dal cliente direttamente alla Società in forma scritta e genera l'obbligo per la Società di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento. In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta, la rettifica è effettuata 10 gg. dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo. Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione alla Società dei dati del cliente.

7.4 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

La Società provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai clienti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

7.5 INFORMAZIONE AI CLIENTI

La Società si impegna ad informare costantemente i clienti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura dei servizi, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione degli stessi e sulle loro modifiche. La Società al fine di garantire ai clienti la costante informazione sulle modalità di erogazione dei servizi:

- ha istituito un portale internet, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del servizio, presentare richieste e reclami e comunicare con la Società;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti dell'Ente di Ambito;
- informa i clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Ente di Ambito, il livello di conoscenza della Carta del Servizio e si impegna a favorirne una crescente diffusione.

8 LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il



miglioramento della qualità e assicurano 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.

I valori programmati sono definiti attraverso il confronto con realtà analoghe e con i risultati precedentemente ottenuti dalla stessa amministrazione. Essi possono riguardare:

- il mantenimento di livelli di qualità già consolidati;
- l'innalzamento, in una logica di miglioramento, dei livelli consolidati di qualità.

Gli obiettivi ed i livelli di qualità delle prestazioni erogate di interesse dei clienti sono definiti da opportuni indicatori, descritti sinteticamente nella tabella sottostante, dove sono stati inseriti gli indicatori di interesse del pubblico.

Obiettivo	Indicatore
Affrontare i contenuti dei reclami e mettere in atto azioni correttive a seguito del reclamo in modo da ridurre il numero dei reclami	N° Azioni Correttive anno in corso/ N° Azioni Correttive anno precedente
Contenere e puntare a zero reclami, ricevuti dai committenti/clienti	N° Reclami anno in corso / N° reclami anno precedente
Mantenimento degli aggiornamenti circa le prescrizioni di legge di settore	N° Interventi formativi delle funzioni aziendali sulla normativa in un anno
Assenza di sanzioni da parte degli Enti di Controllo	N° Sanzioni ricevute in un anno
Riduzione del ritardo nella gestione del lavoro presso il TMB di Battipaglia	N° ore di attesa dei camion all'ingresso del TMB
Riduzione dei tempi di lavorazione mediante sensibilizzazione dei conferitori o disciplinare tecnico delle NC allegato al contratto Det.Pres.n.3/2021	% conferimento rifiuto conforme / totale rifiuto conferito
Controllo del processo TMB di Battipaglia	Tonnellate di rifiuto indifferenziato lavorate/anno
Controllo del processo relativo al recupero del vetro	% di vetro raccolto/n. abitanti
Incrementare le attività produttive/portafoglio ordini	N° Contratti/n. clienti potenziali
Incremento di nuove opportunità estendendo le azioni commerciali oltre l'area geografica provinciale	Pubblicizzazione del certificato ISO 9001 sul sito internet
Riduzione dei giorni di assenza del personale	% assenteismo anno in corso / anno precedente
Controllo della formazione	% ore formazione / anno
Avvio della politica di marketing per la partecipazione a gare pubbliche per incrementare il fatturato	Bilancio €



Mantenere elevato il grado di soddisfazione dei clienti	Analisi dei reclami
Uso corretto dei mezzi	Numero di interventi ditte esterne sui mezzi/anno
Controllo degli infortuni	Frequenza infortuni
Controllo degli infortuni	Indice gravità infortunio
Controllo degli infortuni	Durata media infortuni
Controllo degli infortuni	Indice di incidenza infortuni

Gli indicatori sono periodicamente monitorati e aggiornati in base all'analisi dei rischi e delle opportunità aziendali. Il risultato della valutazione delle prestazioni è un dato di input al riesame annuale da cui scaturisce la pianificazione degli obiettivi rinnovati per l'anno successivo.

La Società monitora tutte le attività legate all'erogazione del servizio per la verifica degli scostamenti rispetto a quanto pianificato e notifica annualmente all'EDA Salerno i risultati del monitoraggio.

9 PROCEDURE DI RECLAMO E RIFERIMENTI AZIENDALI

I clienti, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni previste nel contratto di servizio, può presentare reclamo alla Società in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica certificata). Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro **30 giorni** e al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

La Società, entro un massimo di **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo, riferisce al cliente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta alla Società un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. La Società si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con il cliente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione



al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento.

La Società tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard di qualità della Carta del servizio.

Non sono previsti rimborsi da parte di EcoAmbienteSalerno SpA verso i Clienti e Utenti finali o loro rappresentanze.

Il Responsabile dei procedimenti descritti nei precedenti paragrafi è Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza e Privacy.

La Carta dei Servizi è stata approvata con Deliberazione dell'UTC dell'Ente d'Ambito dell'ATO Salerno n. 2 del 26 aprile 2021 ed è entrata in vigore il giorno successivo, ovvero il 27 aprile 2021