



Servizio
IGIENE AMBIENTALE

**CARTA DELLA QUALITA'
DI SERVIZI AMBIENTALI**

Edizione N.3 – Luglio 2008

INDICE

- **PREMESSA pag. 3**
- **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA pag. 3**
- **MINI DIZIONARIO DEI TERMINI AZIENDALI pag. 3**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI pag. 4**
- **STRUMENTI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO pag. 4**
- **COMPORAMENTO DEL PERSONALE pag. 5**
- **COLLABORAZIONE DEL CITTADINO pag. 5**
- **INFORMAZIONI ALL'UTENZA pag. 5**
- **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 6**
- **RECLAMI E SEGNALAZIONI pag. 6**

PREMESSA

La "Carta della Qualità di Servizi Ambientali" ha la finalità di elevare e migliorare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La "Carta della Qualità di Servizi Ambientali" si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (mediante sacchi e cassonetti).
- Raccolta differenziata (attraverso la raccolta porta a porta di alcune tipologie di rifiuto o il Centro Multiraccolta).
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale (con la pulizia ed il lavaggio di strade, piazze, portici e parchi e lo svuotamento dei cestini).

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Gruppo AGESP prende origine dall' Azienda Municipalizzata Acqua e Bagni che, nel 1948, il Comune di Busto Arsizio decise di costituire per la gestione di acquedotto e piscina e che venne denominata A.Ge.S.P.

Da allora, sono stati realizzati vari interventi di riarticolazione societaria, che hanno condotto alla configurazione dei nostri giorni, con un gruppo composto da 4 società in grado di mettere, quotidianamente, a disposizione della collettività e dei comuni clienti competenza e professionalità per la gestione dei servizi pubblici:

AGESP S.p.A. gestisce il Servizio Idrico di diversi Comuni della Valle Olona (Busto Arsizio, Castellanza, Dairago, Fagnano Olona, Marnate, Olgiate Olona, Turbigo) e il Servizio di Igiene Ambientale (presso i Comuni di Busto Arsizio, Fagnano Olona, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona), e controlla al 100% AGESP Energia S.r.l., oltre a detenere quote azionarie di Prealpi Gas S.r.l.

AGESP Energia S.r.l. gestisce attività che, ormai da alcuni anni, a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas, sono "di libero mercato": produzione, trasporto e/o commercializzazione di vettori energetici quali Gas Metano, Energia Elettrica e Calore.

AGESP Holding S.p.A. è la società a vocazione "sociale" del gruppo e gestisce importanti servizi pubblici sul territorio di Busto Arsizio – conduzione Impianti Sportivi (Piscine, Palasport), Farmacie, Parcheggi, nonché gestione Impianti Termici e Tecnologici degli stabili comunali, Segnaletica Stradale, Pulizia Cimiteri – oltre a detenere la proprietà di tutti i beni (immobili, impianti e reti di Gas e Acqua) del Gruppo.

AGESP Trasporti S.p.A., controllata al 60% da AGESP Holding, gestisce il servizio del Trasporto Pubblico urbano e ed extra-urbano.

MINI DIZIONARIO DEI TERMINI AZIENDALI

CENTRO MULTIRACCOLTA (CMR): area presso la quale è possibile conferire numerose tipologie di rifiuto differenziato, quali ad esempio: *carta e cartone, scarti vegetali, rifiuti legnosi e imballaggi di legno, rifiuti ferrosi o metallici in genere, rifiuti ingombranti domestici, rifiuti di vetro e alluminio, oli minerali e vegetali, accumulatori al piombo (batterie), rifiuti etichettati T/F (tossico-*

infiammabili), lampade al neon, toner esausti, scarti elettrici ed elettronici, tubi catodici (televisori e computers), frigoriferi e frigocongelatori, lavatrici e lavastoviglie, vernici e rifiuti inerti, ecc.

Possono accedervi tutti i cittadini residenti nel Comune in cui è ubicato e le ditte provviste di autorizzazione al conferimento (rifiuti solidi urbani, rifiuti urbani pericolosi e rifiuti assimilabili agli urbani).

- **ECOCENTRO:** area a disposizione degli cittadini residenti nel Comune, situata lungo strade o all'interno di parcheggi, attrezzata con contenitori per pile.

- **ECOPIAZZOLA DI TRASFERENZA:** area attrezzata con compattatori elettrici o containers scarrabili, utilizzata dagli operatori nei giorni di raccolta come punto di scarico e dagli autisti come punto di carico e di inizio tragitto per gli impianti di smaltimento / recupero finali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, AGESP S.p.A. si ispira ai seguenti principi:

EFFICIENZA: il primo obiettivo dell'efficienza è quello di garantire il rispetto dei principi considerati prioritari per i servizi pubblici:

- Eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti: le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. AGESP S.p.A. garantisce il medesimo trattamento a parità di condizioni geografiche e stagionali.
- Imparzialità nell'erogazione del servizio: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità nell'erogazione del servizio: viene garantito l'impegno a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, mediante la propria struttura organizzativa. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo gli eventuali disservizi.

RISPETTO DELLE NORMATIVE: AGESP S.p.A. si impegna a rispettare le prescrizioni di legge e le normative vigenti in materia di raccolta dei rifiuti.

RIDUZIONE DEI RIFIUTI: AGESP S.p.A. si impegna a proporre suggerimenti per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, promuovendo anche iniziative per ogni forma di raccolta differenziata.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare relazioni e istanze, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio.

RISERVATEZZA: le informazioni in possesso di AGESP S.p.A. relative agli utenti sono gestite nel rispetto della Privacy secondo il Decreto Legislativo 196/03.

STRUMENTI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che AGESP S.p.A. è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il personale di AGESP S.p.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.

COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

Il cittadino può, tramite il suo comportamento, modificare sensibilmente il risultato finale del servizio fornito.

Il contributo dell'utente, come ad esempio il corretto utilizzo dei contenitori per i rifiuti, è per l'azienda di importanza fondamentale.

Il cittadino collabora, inoltre, al miglioramento dell'ambiente in cui vive e all'immagine della città, attraverso una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata e al mantenimento della pulizia del suolo pubblico.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

AGESP S.p.A. si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione dell'utenza i mezzi e gli strumenti di comunicazione di seguito elencati.

SERVIZIO CLIENTI IGIENE AMBIENTALE:

- fornisce informazioni relative ai servizi erogati
- accoglie i reclami e le segnalazioni dei disservizi
- riceve richieste di intervento.

Il Servizio Clienti Igiene Ambientale è attivo dal lunedì al sabato (giorni festivi esclusi) dalle ore 7.00 alle ore 19.00 al numero di telefono 840 000 186.

MATERIALE INFORMATIVO: opuscoli e stampati di vario genere inerenti i servizi forniti e contenenti informazioni utili per un migliore utilizzo delle strutture esistenti, al fine di una maggiore sicurezza ambientale.

Questo materiale, disponibile presso la sede del settore Igiene Ambientale (Via Canale n.26 – Busto Arsizio) o distribuito ai cittadini in occasione di campagne di sensibilizzazione, viene utilizzato da AGESP S.p.A. per fornire indicazioni relative a:

- frequenza e articolazione del servizio di raccolta;
- disponibilità di bidoncini o materiali occorrenti alla raccolta;
- ubicazione dei Centri Multiraccolta;
- orari e modalità di conferimento dei rifiuti ai centri multiraccolta.

CAMPAGNE PROMOZIONALI ED INFORMATIVE: comunicati stampa, distribuzione materiale informativo, interviste su stampa ed emittenti locali, convegni, fiere, campagne promozionali presso scuole e altri enti.

In caso di scioperi o di interruzione del servizio, inoltre, AGESP S.p.A. ne fornisce comunicazione agli utenti tramite la stampa locale, il sito Internet, e/o altri strumenti a seconda delle singole situazioni, con almeno 48 ore di anticipo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AGESP S.p.A. si impegna a verificare con continuità la soddisfazione dei propri utenti e clienti. In particolare, rispetto all'utenza finale, l'azienda si impegna a:

- realizzare, anche con il supporto di società specializzate esterne, periodiche indagini a campione mirate a conoscere le esigenze dell'utenza su aspetti specifici del servizio;
- registrare, con un'apposita procedura codificata, tutte le segnalazioni e i reclami giunti al Servizio Clienti, successivamente elaborati in statistiche ad uso interno con frequenza semestrale.

Nei confronti dei Comuni committenti, AGESP S.p.A. si impegna a:

- proporre annualmente un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, i cui risultati vengono poi studiati e raffrontati con quelli dell'anno precedente, per la rilevazione di eventuali variazioni;
- inoltrare, periodicamente, comunicazioni di riepilogo circa i reclami ricevuti e la gestione degli stessi.

Sulla base delle opinioni raccolte e delle elaborazioni effettuate, si sviluppano progetti ed iniziative di correzione degli aspetti da revisionare e di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

AGESP S.p.A. considera i reclami e le segnalazioni come importanti elementi per il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Ricezione

In fase di presentazione del reclamo, AGESP S.p.A. richiede all'utente tutti i dati utili all'individuazione del problema e alla pianificazione degli eventuali interventi.

Registrazione

Per una puntuale registrazione, AGESP S.p.A. ha realizzato un programma che consente l'inserimento su supporto informatico di reclami e segnalazioni, con tutte le specifiche necessarie.

Gestione

Una procedura codificata prevede poi che, nel minor tempo possibile, e comunque entro 30 giorni, l'azienda fornisca una precisa risposta all'utente e metta in atto eventuali azioni correttive.

Al fine di ottimizzare la gestione dei reclami per il miglioramento costante del servizio viene elaborato, con frequenza semestrale, un report riassuntivo delle segnalazioni pervenute, puntualmente raffrontato con le versioni precedenti ed utilizzato per l'impostazione di azioni correttive interne.

AGESP S.p.A.

Via Marco Polo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel. 0331 39871 – Fax. 0331 621343

www.agesp.it

Servizio Clienti Igiene Ambientale

840 000 186

dal lunedì al sabato (festivi esclusi) dalle ore 7.00 alle ore 19.00