

***Servizio  
IGIENE AMBIENTALE***



**CARTA DEL SERVIZIO  
DI IGIENE AMBIENTALE**

**Edizione N.5 – Ottobre 2020**

## 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. 7**

## PREMESSA

La "Carta del Servizio di Igiene Ambientale" 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 differenziati e indifferenziati (mediante sacchi, bidoni carrellati e cassonetti).
- 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 3 società in grado di mettere, quotidianamente, a disposizione della collettività competenza e professionalità per la gestione dei servizi pubblici:

- **AGESP S.p.A.:** Igiene Ambientale (Raccolta Rifiuti e Spazzamento delle Strade), Illuminazione Pubblica
- **AGESP Energia S.r.l.:** Vendita Gas Naturale, Energia Elettrica, Teleriscaldamento
- **AGESP Attività Strumentali S.r.l.:** Verde Pubblico, Immobili Comunali (Manutenzione Stabili Comunali, Gestione Impianti Tecnologici Immobili Comunali), Parcheggi, Farmacie, Strade, Segnaletica Stradale, Servizi Cimiteriali.

Le società del Gruppo AGESP sono dotate di Sistema Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

AGESP S.p.A., in particolare, oltre alla Certificazione del Sistema Qualità, possiede anche la Certificazione del Sistema Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 e la Certificazione del Sistema Sicurezza secondo la norma UNI ISO 45001:2018.

## 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, rifiuti ferrosi o metallici in genere, rifiuti ingombranti domestici, oli minerali e vegetali, accumulatori al piombo (batterie), rifiuti etichettati T/F (tossico-infiammabili), toner esausti, RAEE (lampade, scarti elettrici ed elettronici, televisori, computer, piccoli e grandi elettrodomestici, ecc.), vernici e rifiuti inerti.*

Possono accedervi tutti i cittadini residenti nel Comune in cui è ubicato e le ditte provviste di autorizzazione al conferimento.

- **ECOPIAZZOLA DI TRASFERENZA:** area attrezzata con compattatori elettrici o container 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 gestione 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 (si veda allegato: Informativa Privacy per Utenti e Clienti).

## **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.

## **COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

Il personale di AGESP S.p.A. è tenuto ad interfacciarsi con gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## **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 per 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:***

- per informazioni relative ai servizi erogati
- per registrazione di reclami e segnalazioni
- per comunicazione richieste di intervento.

Il Servizio Clienti Igiene Ambientale è differenziato in base al Comune di riferimento, come segue:

- **COMUNE DI BUSTO ARSIZIO**

Il Servizio Clienti telefonico è attivo dal lunedì al venerdì (giorni festivi esclusi) dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato (giorni festivi esclusi) dalle ore 8.30 alle ore 12.30 al numero di telefono 800.439.040.

### ***SPORTELLO CLIENTI IGIENE AMBIENTALE:***

- per informazioni relative ai servizi erogati
- per comunicazione richieste di intervento
- per prenotazioni relative ai servizi a pagamento (ritiro ingombranti a domicilio, ecc.)
- per ritiro materiale (bidoni, ecc.).

Lo Sportello Clienti Igiene Ambientale è attivo in Via Canale 26 – Busto Arsizio dal lunedì al venerdì (giorni festivi esclusi) dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00; il sabato (giorni festivi esclusi) dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

- **COMUNE DI FAGNANO OLONA**

Il Servizio Clienti telefonico è attivo dal lunedì al sabato (giorni festivi esclusi) dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e 14.00 alle ore 16.00 al numero di telefono 800.178.973.

**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 tutela 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.

**SITO INTERNET:** sul sito internet aziendale [www.agesp.it](http://www.agesp.it) sono reperibili informazioni riguardanti lo svolgimento del servizio, gli orari e i giorni di raccolta domiciliare, le FAQ relative alle varie attività correlate al servizio, la possibilità di inoltrare reclami e segnalazioni e i contatti.

**PAGINA FACEBOOK:** la pagina Facebook aziendale costituisce un canale di contatto bilaterale con l'utenza caratterizzato da immediatezza ed accessibilità.

*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 adottato una procedura che prevede l'inserimento su supporto informatico di reclami e segnalazioni, con tutte le specifiche necessarie.

### ***Gestione***

La stessa procedura codificata prevede poi che, nel minor tempo possibile, e comunque entro 15 giorni lavorativi nell'85% dei casi, 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](http://www.agesp.it)

***Servizio Clienti Igiene Ambientale Busto Arsizio***  
***800.439.040***

Servizio attivo dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 19.00 il sabato mattina dalle ore 08.30 alle 12.30

***Servizio Clienti Igiene Ambientale Fagnano Olona***  
***800.178.973***

Servizio attivo dal lunedì al sabato

dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00