

# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE**

## **INDICE DEI CONTENUTI**

Premessa  
L'Azienda  
La filosofia aziendale  
La gamma dei servizi  
Principi fondamentali sull'erogazione del servizio  
Standard di qualità del servizio  
Richiesta di informazioni di carattere generale  
Informazione e trasparenza dei rapporti  
Validità della carta dei servizi  
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente  
Garanzia di sicurezza e tutela ambientale  
Legge sulla privacy

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi è il documento che regola i rapporti tra soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza. Di fatto, può essere considerata come un vero e proprio patto tra il cittadino che usufruisce del servizio e l'Azienda che lo eroga. In tal modo NET è impegnata ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente il valore del servizio reso.

La Carta dei Servizi, rappresenta, inoltre, per Net spa un utile, efficace e trasparente strumento per veicolare e far conoscere i propri servizi, punto di incontro con le esigenze dei propri utenti.

Essa fissa i principi ed i criteri per l'erogazione dei servizi prefiggendosi il raggiungimento degli obiettivi:

- ❖ di miglioramento della qualità dei servizi forniti
- ❖ di miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi

La Carta dei Servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendone il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio all'operato del gestore.

## **L'AZIENDA**

Net S.p.a. nasce nel 2001 dalla trasformazione della Azienda Speciale ATM di Udine che le cede il passo per favorire una nuova realtà territoriale orientata ai servizi, alla qualità dell'ambiente, alla soddisfazione dei cittadini-utenti.

L'ambito di pertinenza comprende il territorio comunale di Udine ed eventuali altri territori mediante contratti di servizio in regime di ciclo integrato (raccolte e smaltimento).

Net spa provvede allo smaltimento di parte dei rifiuti prodotti in provincia di Udine, applicando compiutamente, già dal 2001, in qualità di soggetto gestore, la tariffazione prevista e introdotta dal D.Lgs. 22/97.

La struttura della tariffa per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati è determinata sulla base di quanto previsto dal D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158. I parametri tariffari ed i coefficienti presuntivi di produzione del rifiuto sono deliberati dal Comune di Udine. Il prezzo finale del servizio è composto di quota fissa, quota variabile, agevolazioni per la raccolta differenziata (qualora se ne determinino le condizioni) e addizionale provinciale.

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

## LA FILOSOFIA

---

- L'operato di Net S.p.A. si inserisce in una realtà nella quale il problema della gestione dei rifiuti, divenuto sempre più importante nella moderna società industriale, si è nel tempo trasformato in preoccupazione per la difesa dell'ambiente, grazie anche alla graduale crescita nella società di una maggiore coscienza ecologica e di una maggiore sensibilità alla qualità della vita. I rifiuti sono stati nel tempo rivalutati fino a diventare, oggi, una risorsa della quale occuparsi attraverso azioni di recupero e riciclaggio.
- E' in quest'ottica che Net S.p.A., con le sue molteplici iniziative, viene ad operare, rivolgendo sempre più una maggiore attenzione alla qualità del servizio fornito al cittadino che non viene più considerato come utente passivo, ma come cittadino sensibile ai problemi ambientali e disposto a collaborare con l'Azienda. Il perseguimento della qualità del servizio è diventato, pertanto, un'esigenza fortemente sentita da Net S.p.A., un traguardo da raggiungere e da coniugare con la salvaguardia delle risorse e dell'ambiente.
- Nella gestione ambientale, il ciclo operativo di Net S.p.A. segue il viaggio del rifiuto in ogni fase del processo: dal momento in cui il cittadino lo conferisce nell'apposito contenitore, sia in modo differenziato che indifferenziato, fino alla reimmissione, in modo ecocompatibile, di ciò che resta, nell'ambiente.
- L'impegno di Net spa si concreta nel ridurre le percentuali di raccolta non differenziata, perché ciò che si ricicla è una risorsa, il resto, solo il resto, è un problema.

Grazie anche ai due Centri di raccolta di via Stiria e di via Rizzolo la raccolta differenziata avviata da Net spa, ha raggiunto nell'anno 2009 la percentuale del 54%.

## LA GAMMA DEI SERVIZI

---

Net S.p.A. è in grado di offrire, curandone la gestione ottimale, una vasta gamma di servizi di alta qualità quali:

- la raccolta, il trasporto e lo smaltimento (o trattamento finale o valorizzazione) di tutte le tipologie di rifiuto urbano, speciale, assimilabile ovvero di tutte le categorie di imballaggi prodotti e raccolti;
- la pulizia delle aree di pertinenza dei contenitori (rsu e raccolte differenziate);
- il lavaggio, la disinfezione e sanificazione, la manutenzione dei contenitori;
- la pulizia e lo spazzamento manuale o meccanizzato delle vie, delle piazze e degli spazi pubblici e lo smaltimento dei rifiuti derivanti da tali operazioni;
- la progettazione e l'implementazione di sistemi di raccolta differenziata;
- la gestione dei rapporti con i Consorzi di filiera del CONAI per la gestione degli imballaggi.

### PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Net spa ha sempre posto particolare attenzione alla qualità del servizio offerto all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Net spa si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti gli Utenti e di non discriminazione degli stessi. Perseguendo la finalità di rispondere in maniera sempre più adeguata alle aspettative ed esigenze dei cittadini-utenti.

Net spa garantisce, altresì, la parità di trattamento degli utenti medesimi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### CONTINUITA'

Costituisce impegno prioritario di Net spa garantire, nell'erogazione di tutti i servizi pubblici da essa gestiti, un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche.

Net spa, inoltre, a fronte di eventuali gravi disservizi dovuti a guasti improvvisi o ad urgenti manutenzioni da effettuare per il corretto funzionamento degli impianti, si impegna a predisporre i servizi sostitutivi di

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

emergenza. La mancanza del servizio è imputabile solo a eventi di forza maggiore (eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi). Al cittadino-utente saranno fornite adeguate e tempestive informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili.

I servizi svolti sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. Net spa si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Nello specifico, per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, la continuità del servizio è garantita anche nei seguenti casi:

- in occasione di festività infrasettimanali, Net spa garantisce che i servizi non svolti nella giornata festiva vengano recuperati entro la settimana stessa;
- in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi o assemblee sindacali, Net spa, garantisce comunque i servizi minimi (servizi di smaltimento, servizi di raccolta da ospedali e mense, servizi richiesti dalle autorità competenti per ragioni di pubblica sicurezza o igienico-sanitarie); viene garantito inoltre il recupero dei servizi non effettuati entro le 48 ore successive. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni, che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

#### **PARTECIPAZIONE**

Net spa garantisce la partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tale scopo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni di Net spa che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n. 241, e può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio sia in prima persona che attraverso le Associazioni di Consumatori.

#### **CORTESIA**

Net spa si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti.

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Net spa persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

Net spa pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cittadino-utente.

#### **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

Le condizioni di fornitura dei servizi per uso civile recepiscono lo spirito della "Carta dei servizi Net".

#### **GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

La qualità del servizio intesa come capacità di soddisfare le esigenze dell'utente, deriva dai seguenti fattori/attività:

- ❖ **Rapidità nei tempi di risposta**
- ❖ **Regolarità nell'erogazione dei servizi**
- ❖ **Facilità di utilizzo dei servizi**
- ❖ **Correttezza nei rapporti con l'utente**
- ❖ **Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti**
- ❖ **Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente**
- ❖ **Trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con l'utente**
- ❖ **Garanzie di sicurezza e tutela ambientale**

Sulla base di questi fattori Net spa ha definito gli standard di qualità dei quali assicura il rispetto e la periodica verifica.

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

## RAPIDITA' NEI TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti dall'Azienda per fornire risposte al cittadino-utente, relativamente ai servizi effettuati sul territorio sono:

- a) **1 giorno lavorativo per risposte che non richiedono sopralluogo o verifiche;**
- b) **3 giorni lavorativi per risposte che richiedono sopralluogo o verifiche.**

## REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Normalmente ci si accorge dell'importanza di un servizio pubblico solo quando questo per un qualsiasi motivo viene interrotto, provocando gravi disagi a tutti i cittadini.

Net si impegna a garantire la continuità e regolarità dei servizi pubblici gestiti assicurando:

- a) **la pulizia delle strade comunali**, sia manuale che meccanizzata, mediante autospazzatrici e soffiatori;
- b) **la raccolta porta a porta nel centro storico cittadino**, che si concretizza nel ritiro dei rifiuti non differenziabili per **due** volte alla settimana (nelle mattine di martedì e sabato, con esposizione degli stessi nelle serate di lunedì e venerdì) e di plastica e carta una volta alla settimana (nella mattina di mercoledì, con esposizione nella serata di martedì);
- c) **la raccolta differenziata di carta, plastica e vetro** per mezzo di campane e cassonetti stradali svuotati settimanalmente;
- d) **la raccolta della frazione organica** con contenitori stradali su tutto il territorio comunale anche personalizzata per le attività richiedenti con **due** svuotamenti settimanali programmati;
- e) **lo svuotamento dei cassonetti stradali per la raccolta di rsu** per **due** volte alla settimana, garantendo una volumetria utile giornaliera pro capite a disposizione degli abitanti delle zone servite a cassonetti pari a circa 23 litri/abitante/giorno. La distanza media tra le varie postazioni di cassonetti è di circa 220 metri, da cui risulta una distanza massima media dell'utenza di 110 metri;
- f) **il servizio di gestione dei Centri di raccolta** di Via Stiria e di via Rizzolo. Due aree attrezzate con contenitori idonei al conferimento dei materiali della raccolta differenziata e dei rifiuti ingombranti, compresi i rifiuti di imballaggio, a servizio dell'utenza privata del Comune di Udine. L'area è recintata, presidiata ed accessibile secondo orari prestabiliti ed esposti all'esterno della struttura;
- g) **il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti** previa prenotazione telefonica.

## TARIFFA

La tariffa che viene applicata per l'ordinario servizio ambientale è stabilita annualmente dal Comune di Udine, è suddivisa in parte fissa e parte variabile:

- a) **utenze domestiche:** la quota fissa è applicata sulla base della superficie dell'unità abitativa e del numero dei componenti il nucleo familiare. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità, dei rifiuti conferiti;
- b) **utenze non domestiche:** la quota fissa è applicata sulla base della superficie utilizzata nell'ambito della tipologia dell'attività esercitata. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità, dei rifiuti conferiti.

## FACILITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

L'azienda assicura al cittadino-utente i seguenti standard:

- a) **apertura degli sportelli Ufficio Tariffa**
  - dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 9,00 alle ore 12,00.
- b) **tempi di attesa agli sportelli**
  - medio 10 minuti
  - massimo 20 minuti
- c) **possibilità di usufruire del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (a pagamento)**
  - previa prenotazione telefonica
- d) **possibilità di accedere a informazioni generali**

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

- al sito Internet [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it) oppure al **Numero Verde 800-520406**

### **Emissione avvisi di pagamento**

L'attuale sistema di addebito del servizio prevede l'emissione di minimo due addebiti all'anno, con allegati bollettini di pagamento. L'utente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi entro le scadenze indicate.

### **Facilitazioni per Utenti particolari**

Net spa presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (anziani, portatori di handicap, ecc.) e di cittadini stranieri, rendendosi disponibile a modificare le proprie procedure interne per risolvere i problemi specifici di tali utenti.

### **FORME E MODALTA' DI PAGAMENTO**

Per il pagamento degli addebiti del servizio di igiene ambientale l'utente dovrà servirsi del bollettino di conto corrente allegato all'avviso di pagamento utilizzando i seguenti canali:

**gratuitamente senza alcuna commissione aggiuntiva**

- **presso gli sportelli di tutte le agenzie della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia**
- **presso gli sportelli di tutte le agenzie della Banca Popolare di Vicenza;**
- **presso gli sportelli di tutte le agenzie della Banca di Udine;**

**con l'applicazione delle commissioni d'uso**

- **presso gli sportelli di tutte le agenzie della Banca di Cividale;**
- **presso tutti gli sportelli degli Uffici Postali**

- ***a mezzo bonifico bancario***

***da potersi effettuare presso tutte le banche sul territorio nazionale***

- ***è possibile domiciliare il pagamento rivolgendosi alla propria Banca***

Eventuali modifiche e/o ampliamenti delle modalità di pagamento saranno comunicati da Net spa al cittadino-utente, attraverso l'invio delle bollette periodiche.

### **Morosità**

In caso di mancato pagamento nel termine indicato nell'avviso, Net invia un avviso di accertamento, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, contenente l'importo da pagare ed il termine di pagamento di 60 giorni. Qualora il contribuente non effettui il versamento entro i termini stabiliti il gestore invia, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, un avviso di irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 18 comma 2, lettera b) del Regolamento comunale. Gli avvisi non pagati e divenuti definitivi costituiscono titolo per l'iscrizione a ruolo ai fini della riscossione coattiva nelle forme e con le modalità di cui al D.P.R. 29/9/1973 n. 602 e successive modificazioni ed integrazioni

### **CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON IL CITTADINO**

Il cittadino ha diritto di essere trattato con rispetto e cortesia e di essere agevolato nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi.

Il personale Net è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qualvolta il cittadino venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazioni delle eventuali sanzioni, le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, le eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possiedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia.

I contribuenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni relative all'utilizzo dei servizi Net spa, delle variazioni tariffarie e di carattere generale sono comunicate tramite: bollette, manifesti, opuscoli informativi, quotidiani locali, trasmissioni radiofoniche e/o televisive a diffusione locale, sito web all'indirizzo [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it)

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

## CHIAREZZA NELLE COMUNICAZIONI E NEI DOCUMENTI

Il linguaggio degli addetti ai lavori molte volte diventa una specie di codice incomprensibile per gli estranei. Net spa ha sempre posto particolare attenzione a questi aspetti e ha introdotto le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

- nei rivolgersi ai cittadini-utenti, i dipendenti di Net spa devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- i documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

E' convinzione di Net spa che questi obiettivi potranno essere raggiunti con la fattiva collaborazione dei cittadini-utenti ; è importante, quindi, che i cittadini segnalino i loro giudizi ed i loro suggerimenti.

## DISPONIBILITA' AD ADEGUARSI ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA

L'attività di Net spa deve sempre più aderire alle esigenze dei contribuenti. Pertanto al fine di definire campo e natura degli interventi, l'Azienda procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dell'utenza sia mediante rilevazioni a campione, interviste con i cittadini, eventuali riunioni pubbliche con la partecipazione dei cittadini-utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio.

Il cittadino-utente può formulare, di persona o per tramite le Associazioni di Consumatori, suggerimenti per il miglioramento del servizio: Net spa dà riscontro al proponente, valutando ed approfondendo di concerto con le Associazioni di Consumatori, le proposte avanzate, rispondendo analiticamente.

Sulla base delle opinioni raccolte, verificata la loro significatività statistica, Net spa svilupperà conseguenti progetti o iniziative, di cui darà comunicazione all'utenza mediante la pubblicazione di opportuni fogli informativi.

Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate tenendo conto anche dell'analisi delle cause dei reclami pervenuti dai cittadini-utenti, sia in prima persona o tramite le loro rappresentanze di categoria.

## TRASPARENZA NELLE PROCEDURE INTERNE E NEI RAPPORTI CON I CITTADINI

Net spa è impegnata a garantire una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarli. A tal fine l'Azienda utilizza i seguenti strumenti:

- sportello informazioni.** Gli sportelli dei vari servizi forniscono informazioni relative ai rispettivi servizi erogati.
- sportello telefonico.** E' possibile ottenere le medesime informazioni telefonando al **NUMERO VERDE 800 - 520406**
- materiale informativo.** Sono predisposti opuscoli informativi contenenti consigli sul corretto utilizzo dei vari servizi offerti. Periodicamente vengono effettuate campagne di sensibilizzazione su tematiche particolari. Net spa, al fine di indurre e rafforzare corretti modelli di comportamento, sensibilità ecologica e cultura ambientale nel contesto sociale ha avviato un progetto di comunicazione ambientale, articolato, continuativo ed omogeneo, sulla raccolta differenziata nelle scuole materne ed elementari del Comune di Udine con specifici servizi di raccolta differenziata delle seguenti frazioni di rifiuti: carta, plastica che in seguito saranno estesi a vetro, lattine, rifiuti pericolosi.
- diritto di accesso.** E' garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda secondo modalità disciplinate dalla Legge 7/8/90 n. 241.

## GARANZIE DI SICUREZZA E TUTELA AMBIENTALE

Net spa è impegnata sul fronte della sicurezza ambientale adottando, di concerto e con il coinvolgimento anche delle Associazioni di Tutela Ambientale (Legambiente, ecc.) standard tecnici estremamente elevati nello svolgimento del servizio.

Net spa è impegnata , altresì, ad assicurare che tutti i servizi erogati siano compatibili con le esigenze di tutela ambientale e di qualità della vita.

Per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti urbani è potenziato al massimo il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, anche di quelli più pericolosi per l'ambiente.

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Tutti gli standard di continuità e tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali
- eventi causati da terzi, nello specifico:
  - veicoli in sosta non autorizzata
  - lavori stradali
  - condizioni meteorologiche avverse
  - ostacoli dovuti al traffico in genere
- scioperi diretti o indiretti
- atti dell'Autorità Pubblica

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Net spa rileva il consenso o il dissenso degli utenti sui servizi erogati ed effettua eventuali variazioni nelle aspettative dell'utenza svolgendo indagini in base:

- alle informazioni raccolte agli sportelli o telefonicamente
- ai contenuti dei reclami pervenuti.

Il rapporto relativo alle indagini sarà annualmente reso pubblico da Net spa.

### **Legge sulla "Privacy"**

L'acquisizione dei dati personali con riferimento al D.lgs. 196/03 è finalizzato unicamente all'assolvimento delle procedure amministrative connesse al servizio erogato.

### **CONTATTARE NET SPA**

#### **TELEFONI E FAX**

#### **Uffici Direzione e Amministrazione**

**Viale Duodo, 3/e - 33100 Udine**

**Tel. 0432 206811 fax 0432 206850**

#### **Ufficio Tariffa**

**Viale Duodo, 3/e - 33100 Udine**

**numero verde 800520420 - fax 0432-206850**

#### **Polo Tecnologico/Sede Operativa**

**Via Gonars, 40 - 33100 Udine**

**Tel. 0432 601221 fax 0432 523698**

#### **Sito WEB**

[www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it)

**e-mail: [net@netaziendapulita.it](mailto:net@netaziendapulita.it)**

**net** S.p.A.

*Società sottoposta a direzione e coordinamento del Comune di Udine*