



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA**  
CIG: 8054093FC9  
*DELLA CITTÀ DI VIBO VALENTIA*



Eco.Car srl

## INDICE

1	INTRODUZIONE.....	1
2	CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	2
	2.1 principi fondamentali	2
	2.2 profilo della proponente	2
	2.3 servizi svolti	6
	2.4 destinazione dei rifiuti	9
	2.5 Spazzamento	10
	2.6 standard di qualità dei servizi	16
	2.7 comportamenti corretti	16
	2.8 questionario di gradimento	17
	2.9 tutela del rapporto con l'utenza	20
3	CERTIFICAZIONI.....	22

## 1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione ed i relativi standard di qualità, e informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste. In caso di affidamento, la scrivente si impegna a provvedere alla sua redazione nel rispetto delle indicazioni della Committenza (come definite dai documenti di gara) e delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273 (prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare schemi di riferimento);
- D.P.C.M. del 19/05/1995 (schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici);
- D.L. 30/07/1999 n°286 - Art. 11 (obbligo dell'utilizzo della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori);
- Direttiva PCM - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva PCM - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti
- Legge 04/03/2009, n.15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative)
- Legge 11/07/2012 n.273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.)

Nella Carta l'azienda dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire, i criteri di monitoraggio delle prestazioni e l'impegno a migliorare la qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- tutti gli utenti hanno gli stessi diritti (principio di uguaglianza);
- deve essere garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida bensì un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazioni sul servizio
- verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

Stanti tali premesse, i paragrafi seguenti riportano l'articolazione dei contenuti della Carta della Qualità dei Servizi.

Il documento è disponibile sul sito del Comune di Vibo Valentia in formato pdf (consultabile e scaricabile).

## 2 CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I contenuti qui illustrati sono focalizzati sui punti salienti; una serie di specifiche e di dettagli verranno via via implementati nelle successive pubblicazioni quando saranno rese ulteriori attività ad oggi non ancora avviate, su tutte la gestione dei centri comunali di raccolta.

### 2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta reca gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinate nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e presentare reclami e quelle per adire alle vie conciliative.

I servizi di Eco.Car srl sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

Eco.Car srl si impegna ad erogare i propri servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, si provvederà ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

L'azienda garantisce al cittadino la più completa informazione sulle attività svolte e sulla partecipazione dell'utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l'erogazione dei servizi, sul contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione comunale e le informazioni territoriali relative all'ambiente.

Eco.Car srl si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta. Ogni volta che gli impegni presi non fossero rispettati, si impegnano a fornire servizi straordinari a chi abbia sofferto della mancata prestazione del servizio.

Nel rispetto della normativa europea, l'azienda si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci, oltre che coadiuvare i soggetti istituzionali preposti a fornire incentivi per la riduzione della produzione dei rifiuti.

Eco.Car srl si impegna anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti, cercando di agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### 2.2 PROFILO DELLA PROPONENTE

La Eco.Car srl ha sede legale a Latina in via dei Sicani n° 2, C.F. 07229461004, P.I. 07229461004, REA RM-1019108, ha sede operativa in Pomezia (RM) in Via Pontina Vecchia KM 32,900 ed è stata costituita il 26/09/2002. È una società guidata da un Amministratore Unico, con un'esperienza decennale nel campo dei servizi ambientali e con una ulteriore e particolare specializzazione nei mezzi d'opera a supporto dei servizi di igiene urbana. Infatti presso la suddetta sede operativa di Pomezia (RM) si eseguono direttamente costruzione, modifica, trasformazione e riparazione di automezzi, vetture e attrezzature, ivi compresi compattatori, autocarri scarrabili, spazzatrici compatte e stradali, macchine lavastrade, veicoli a vasca semplice e compattante, gru idrauliche, ribaltabili, ecc.

La Eco.Car possiede un proprio centro di rimessaggio a Pomezia nella Provincia di Roma e in tale centro, esteso su di una superficie complessiva di oltre 3.500 mq, sono presenti:

- ✓ gli uffici amministrativi (500 mq),

- ✓ l'autofficina e carrozzeria della Ecomeccanica S.r.l., appartenente al gruppo societario;
- ✓ il magazzino parti di ricambio degli automezzi, facente parte dell'autofficina;
- ✓ il magazzino per i materiali di consumo necessari all'attività;
- ✓ centro rimessaggio automezzi ed attrezzature;
- ✓ centro rifornimento carburante con cisterna appositamente omologata da litri 9.000.

Attraverso la Divisione Ambiente, la Eco.Car srl opera nell'intero ciclo dei rifiuti, occupandosi di trasporto, smaltimento, stoccaggio temporaneo e definitivo di rifiuti urbani e assimilati, nonché di rifiuti speciali pericolosi e non. Si occupa altresì della gestione di impianti di trattamento e recupero dei rifiuti, anche ai fini della loro valorizzazione energetica. Svolge servizi integrati di igiene urbana con particolare attenzione al ciclo dei rifiuti, ovvero raccolta, trasporto, selezione, trasformazione, stoccaggio, trattamento e riutilizzo di residui derivanti da cicli di produzione e di consumo, rifiuti urbani ed assimilabili, biomasse e rifiuti industriali. Svolge servizi di pulizia delle aree pubbliche, ivi compresi spazzamenti, lavaggi, interventi di mantenimento e ripristino del decoro urbano, interventi di bonifica e ripristino ambientale.

La Eco.Car srl è iscritta all'albo degli autotrasportatori della Provincia di Roma dal 07/10/2007 col numero 453. È iscritta all'Albo Nazionale gestori Ambientali – sezione regionale del Lazio (numero iscrizione 01050, provvedimento di iscrizione prot. 4878/2008 del 13/05/2008) per le categorie 1 classe B, categoria 4 classe C, categoria 5 classe E; categoria 8 classe D, categoria 9 classe E e categoria 10B classe D.

A fronte di qualsiasi problematica del settore ecologico-ambientale, gli strumenti di base utilizzati da Eco.Car per individuare le soluzioni ottimali ed economicamente più vantaggiose, sono:

- ✓ una profonda conoscenza della legislazione del settore ecologico-ambientale;
- ✓ la capacità di inquadrare il problema nelle sue dimensioni effettive e di individuare immediatamente le necessità più recondite dell'utenza;
- ✓ un know how tecnico-scientifico, collaudato da una ventennale esperienza nel settore, sia per quanto riguarda le attrezzature mobili che la tecnica degli impianti;
- ✓ un vasto parco macchine composto da attrezzature di trattamento dei rifiuti - mobili e fisse - e da numerosi automezzi di recente immatricolazione;
- ✓ operatori opportunamente selezionati per preparazione tecnica e serietà professionale la cui formazione in termini di sicurezza del lavoro viene sistematicamente aggiornata.

Settori d'intervento:

- ✓ progettazione – realizzazione e gestione di impianti di smaltimento rifiuti come: discariche, trattamenti chimico-fisico-biologici, centri di stoccaggio e selezione, inceneritori ecc.;
- ✓ bonifiche di territori come: discariche e depositi abusivi di rifiuti urbani, speciali, pericolosi e non;
- ✓ bonifiche ambientali e strutturali: scoinbentazione amianto, pulizia serbatoi industriali, catalogazione ed alienazione prodotti chimici obsoleti;
- ✓ trattamento - condizionamento e movimentazione in loco di rifiuti di ogni tipo a mezzo attrezzature speciali mobili: filtropresse a nastro, trituratori industriali, compattatori scarrabili e non, gru con benne a polipo e/o a cucchiaio, pale meccaniche, escavatori;
- ✓ gestione di isole ecologiche;
- ✓ operazioni di autospurgo e dragaggio: disostruzioni fognarie, pulizia e svuotamento canali, vasconi e lagune;

- ✓ raccolta – trasporto e smaltimento finale in impianti propri e/o in disponibilità di rifiuti urbani – speciali – pericolosi e non – sia solidi che liquidi.

Eco.Car possiede le certificazioni EURO CERT conformi alle norme:

- ✓ UNI EN ISO 9001:2015 con Certificato n. 1584ITQS, emissione corrente 02/05/2019 per le attività EA 29-39;
- ✓ UNI EN ISO 14001:2015 - Certificato n. 532ITES, emissione corrente 03/08/2019, per le attività EA29- 39;
- ✓ BS OHSAS 18001:2007 – Certificato n. 489ITOH, emissione corrente 05/05/2019, per le attività EA 29-39.
- ✓ SA 8000:2014 – Certificato n. 288ITSA, emissione corrente 10/04/2020, per le attività EA 31-39.

La società si è adeguata ed ottempera con regolarità a tutte le normative vigenti in materia di previdenza ed assicurazione ed ha effettuato tutte le azioni e predisposto tutta la documentazione relative alla sicurezza secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81 del 09.04.2008.

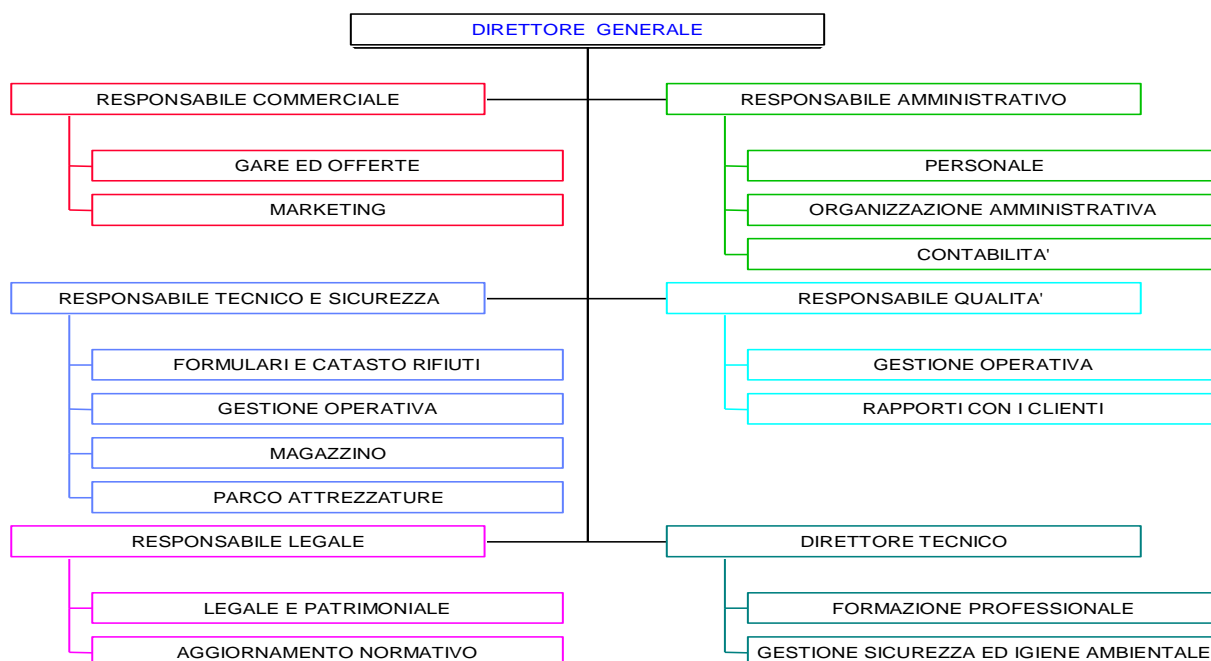
Eco.Car, inoltre, adotta nella normale gestione dei propri servizi, le seguenti misure integrative:

- ✓ gestione computerizzata dei servizi nelle loro varie fasi, con registrazione in tempo reale di tutti i dati relativi ai trasporti effettuati;
- ✓ controllo e verifica periodica presso la propria sede, in autofficina specializzata appartenente al gruppo societario, di tutti i mezzi e le attrezzature utilizzate per garantirne l'efficienza;
- ✓ esecuzione del servizio in ogni sua fase nel pieno rispetto del D. Lgs.22/97 e s.m.i.;
- ✓ adozione di schede di individuazione e valutazione dei rischi nelle quali gli operatori devono riportare eventuali problemi riscontrati, indicazioni e/o consigli atti a migliorare la qualità del servizio;
- ✓ fornitura al personale di tutte le attrezzature e materiali antinfortunistici idonei e funzionali all'esecuzione del servizio in atto.

Eco.Car dispone di autisti ed operatori specializzati o altamente qualificati, divisi tra la sede centrale ed i singoli cantieri di intervento, per un organico attuale di circa 350 dipendenti tra personale amministrativo ed operativo. All'interno della società è presente uno staff tecnico e dirigenziale altamente qualificato organizzato sulle seguenti figure professionali:

- ✓ Direttore Generale;
- ✓ Direttore Tecnico;
- ✓ Consulente Legale;
- ✓ Responsabile Tecnico e della Sicurezza;
- ✓ Responsabile Commerciale;
- ✓ Responsabile Amministrativo;
- ✓ Responsabile Qualità.

Ad ognuna delle figure su indicate fa fronte uno specifico settore come da organigramma seguente.



La Eco.Car si avvale inoltre delle seguenti strutture tecniche facenti capo all'impresa:

- ✓ I.C.Q. S.r.l. - Via Caio Canuleio n. 72, Roma: Laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche - (analisi chimiche e ambientali);
- ✓ EURO CERT European Inspection And Certification Company S.A.: Istituto di certificazione della qualità;
- ✓ M.S.P. Italia S.r.l. - Via Pietro Colletta 5, Roma: sicurezza e medicina del lavoro; medico competente Dr.ssa Francesca Romana Proietti, specialista in Medicina e Clinica del lavoro;
- ✓ E- Consult Srl. – Via G.Matteotti 4 00033 Cave (Rm): Ing. Fabio Scarozza, consulente tecnico del Sistema Qualità Aziendale, UNI EN ISO 9001:2008; UNI EN ISO 14001:2004; BS OHSAS 18001:2007;
- ✓ B.K.C. S.r.l. - Viale Bruno Buozzi, 58/a, Roma: Consulenza commerciale del lavoro e paghe;
- ✓ EUROSERVICE S.r.l. - Largo Antonelli n. 28, Roma: Società di servizi per la predisposizione di certificati;
- ✓ EASY WORK S.r.l. - Via Anastasio II, Roma: Società di servizi per rassegna stampa, bandi di gara.

ECO CAR si occupa anche, in collaborazione con società del gruppo, della progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento di rifiuti. L'esperienza acquisita nel settore è continuamente sottoposta ad aggiornamento e verifica tramite collaudati contatti con il mondo della ricerca scientifica e tecnica.

Nelle diverse fasi di realizzazione delle opere ci si prefigge come MISSION AZIENDALE e in piena coerenza con gli obiettivi prefissati dal D.lgs. n. 22 del 25/02/1997:

- ✓ la riduzione al minimo dell'impatto tra l'opera e l'ambiente di inserimento;
- ✓ la garanzia di sicurezza e di protezione elevata dell'ambiente;
- ✓ il riutilizzo, il recupero ed il riciclaggio dei rifiuti;
- ✓ la trasparenza e piena collaborazione sia con le autorità pubbliche che con il privato cittadino.

### 2.3 SERVIZI SVOLTI

Eco.Car srl, sulla base del contratto con l'Amministrazione che regola le prestazioni erogate nel Comune di Vibo Valentia, svolge i seguenti servizi:

- ✚ Raccolta differenziata domiciliare per utenze domestiche e non domestiche
- ✚ Raccolta di ingombranti, beni durevoli, RAEE e sfalci di potatura
- ✚ Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi
- ✚ Trasporto ad impianti dei rifiuti raccolti
- ✚ Spazzamento manuale e servizi accessori (rimozione siringhe, deiezioni e carogne animali)
- ✚ Spazzamento meccanizzato
- ✚ Scerbamento con metodi meccanici e regolatori chimici
- ✚ Lavaggio strade e piazze
- ✚ Pulizia delle aree interessate da mercati e manifestazioni periodici e aperiodici
- ✚ Raccolta rifiuti e pulizia delle aree cimiteriali
- ✚ Rimozione microdiscariche oggetto di abbandono dei rifiuti
- ✚ Fornitura e manutenzione di contenitori per i rifiuti
- ✚ Raccolte frazioni specifiche (vetro chiaro, oli vegetali)

Eco.Car srl fornisce un servizio regolare e continuo. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di Vibo Valentia. Nel caso di variazione del servizio programmato, l'azienda avvisa il Comune, con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, della variazione / sospensione e della ripresa del servizio.

Di seguito si riportano i calendari di raccolta distinti per frazioni collinari (zona B) e marinare (zona A) nonché per utenze domestiche e NON domestiche:

<b>Calendario Utenze Domestiche ZONA A</b>						
	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato</b>
<b>Organico</b>						
<b>Non riciclabile</b>						
<b>Plastica e Metalli</b>						
<b>Carta e Cartone</b>						
<b>Vetro</b>						
<b>Pannolini e Pannoloni</b>						

**I contenitori si dovranno depositare all'esterno della propria abitazione:**

- dalle ore 22:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 15 maggio al 15 settembre);
- dalle ore 20:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 16 settembre al 14 maggio).

**La ZONA A comprende i territori di: Vibo Marina, Bivona, Porto Salvo, Longobardi, San Pietro, Triparni.**



## Calendario Utenze Domestiche ZONA B

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Organico						
Non riciclabile						
Plastica e Metalli						
Carta e Cartone						
Vetro						
Pannolini e Pannolini						

I contenitori si dovranno depositare all'esterno della propria abitazione:

- dalle ore 22:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 15 maggio al 15 settembre);
- dalle ore 20:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 16 settembre al 14 maggio) .

**La ZONA B comprende i territori di: Vibo Valentia Città, Piscopio, Vena superiore, Vena media, Vena inferiore.**

## Calendario Utenze NON Domestiche ZONA A

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Organico						
Organico * Utenze che somministrano alimenti						
Plastica e Metalli						
Carta						
Cartone						
Non riciclabile						
Vetro						

\* Utenze che somministrano alimenti: scuole con mensa; fruttivendoli e ristoranti; caserme e carceri; etc...

I contenitori si dovranno depositare all'esterno della propria abitazione:

- dalle ore 22:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 15 maggio al 15 settembre);
- dalle ore 20:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 16 settembre al 14 maggio) .

**La ZONA A comprende i territori di: Vibo Marina, Bivona, Porto Salvo, Longobardi, San Pietro, Triparni.**

## Calendario Utenze NON Domestiche ZONA B

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>Organico</b>						
<b>Organico *</b> <small>Utenze che somministrano alimenti</small>						
<b>Plastica e Metalli</b>						
<b>Carta</b>						
<b>Cartone</b>						
<b>Non riciclabile</b>						
<b>Vetro</b>						

\* Utenze che somministrano alimenti: scuole con mensa; fruttivendoli e ristoranti; caserme e carceri; etc...

**I contenitori si dovranno depositare all'esterno della propria abitazione:**

- dalle ore 22:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 15 maggio al 15 settembre);
- dalle ore 20:00 - alle ore 6:00 del giorno di conferimento (periodo dal 16 settembre al 14 maggio).

**La ZONA B comprende i territori di: Vibo Valentia Città, Piscopio, Vena superiore, Vena media, Vena inferiore.**

La pianificazione del servizio di ritiro dei rifiuti a domicilio avviene secondo i seguenti calendari:

SERVIZIO RACCOLTA RAEE			
	TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE	CER
MARTEDÌ	FREDDO E CLIMA (frigoriferi e climatizzatori)	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	20 01 23*
GIOVEDÌ	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da Quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35	20 01 36
VENERDÌ	TV E MONITOR	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20 01 21 e 20 01 23, contenenti componenti pericolosi	20 01 35*

SERVIZIO RACCOLTA INGOMBRANTI		
	DENOMINAZIONE	CER
LUNEDÌ	INGOMBRANTI	20 03 07
MERCOLEDÌ		
SABATO		

## 2.4 DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti raccolti sul territorio del Comune di Vibo Valentia vengono avviati alle seguenti destinazioni:

TIPOLOGIA RIFIUTO	IMPIANTO DI DESTINAZIONE
Rifiuto Urbano Biodegradabile	[impianto ECO CALL - Vazzano]
Imballaggi in plastica, carta, cartone, vetro e metalli	[impianto GIR di Porto Salvo - VV]
RAEE ed ingombranti	[impianto Eco Triparni di Vibo Valentia]
Farmaci scaduti, toner e batterie ed accumulatori	[impianto Eco Triparni di Vibo Valentia]
terre di spazzamento	[impianto Eco Triparni di Vibo Valentia]
Rifiuto Urbano indifferenziato	Impianto di ALLI Scarl (CZ) e Calabria Maceri (CS)

## 2.5 SPAZZAMENTO

Lo spazzamento meccanizzato e / o manuale viene eseguito nelle aree a seguire secondo specifiche frequenze (ivi indicate)

### **VIBO VALENTIA CITTA'**

#### **ZONA VIBO CENTRO: (7/7) dal lunedì alla domenica**

Parco Urbano, Parco delle Rimembranze, Viale Matteotti, Viale Kennedy, Via G. D'Annunzio, Via Dante Alighieri, Piazza Martiri d'Ungheria, Corso vittorio Emanuele III, Coso Umberto I°, Villa Comunale, Piazza San Leoluca, Piazza Armando Diaz, Via Roma, Via Vito Capialdi, Isola Verde (Accademie Vibonesi).

#### **ZONA VIBO CENTRO: (7/7) – (2 interventi al Giorno nel periodo scolastico) dal lunedì alla domenica**

Piazza Martiri d'Ungheria, Via dante Alighieri (da incrocio Via Popilia a Corso Vittorio E. III°), Corso Vittorio E. III (da Piazza Martiri d'Ungheria fino all'incrocio di Via Potiri)

#### **ZONA VIBO CENTRO: (6/7) dal lunedì al sabato**

Viale Regina Margherita, Corso Umberto I (Inc. Via E. Capialdi) Via Guglielmo Marconi, Corso Vittorio Emanuele III, Piazza Martiri D'Ungheria, Via Dante Alighieri (inc. Via Pellicanò)

Viale Affaccio, Viale Giovanni XXIII (da Viale Affaccio a Via Nello Palmieri), Via Lacquari (dal ponte a Via J. Palach), Via J. Palach, Via Santa Ruba, Via Santa Ruba, Via Santa Maria dell'Imperio, Scesa del Gesù (da Via Spogliatore a Corso Umberto I), Via Guglielmo Marconi, Via Luigi Razza (da Via Spogliatore a Via Roma), Via Delle Clarisse, Via Forgiari (fino al ponte di Via Spogliatore) Via Potiri, Via Antonio Proto) Via Popilia, Via Argentaria, Via Benedetto Croce, Via Martin L. King, Via E. Fermi, Via XXV Aprile, Via Alcide de Gasperi, Corso Umberto I°, Corso Vittorio Emanuele III.

#### **ZONA VIBO CENTRO: (6/7) dal lunedì al sabato**

Via Alcide D. Gaspare, Piazza San Leoluca, Via XXV Aprile, Piazza Fleming, Via G. Matteotti, Via Kennedy, Via E. Gagliardi, Via G. D'Annunzio, Via Popilia, Via Argentaria, Via B. Croce, Via M. L. King, Via E. Fermi, Via Potiri, Via Filanda, Via Terravecchia tra Corso Vittorio Emanuele III e Via E. Gagliardi, Via Boccaccio, Piazza Luigi Razza, Piazza Diaz, Via Clarisse, Via Spogliatore, Via Fontana Vecchia da via Spogliatore ad inc. V. Scesa delle Erbe, Via Santa Maria dell'Impero, Via Antonio Proto.

**ZONA VIBO CENTRO (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Cristoforo Colombo, Via Tommaso Campanella, Via Italo Svevo, Via Corrado Alvaro, Via G. pascoli, Via G. Verga, Terminal Bus, Via Cesare Pavese, Via degli Artigiani, Via P. De Maria, Via G. Gentile, Via A. Manzoni, Via Pellicanò, Via Morricca, Via T. Florio, Via P.E. Murmura, Via F. Barreca, Via G. Leopardi, Via V. cortese, Via S. Papandrea, Via Nino Bixio, Via dei Missionari, Via Paolo de Francesco, Via Aldo Bonelli, Via G. De Luca, Via Bellini, Via Massimo Mili, Via Canello Rosso, Via Cavour, Via Beccaria, Via S. Domenico Savio, Via Don Mellano, Via Don Bosco, Via Mons. Sorbilli, Via Caduti sul lavoro, Via Pio XXII, Via Erminio Lo Stumpo, Via Veipuna, Via Paolo Orsi, Via Croce Nivera, Area esterna Cimitero.

**ZONA VIBO CENTRO (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Viale Della Pace, I Trav. Della Pace, Trav. Della Pace, Via Omero, Via Sant’Aloe, Via Piazza d’Armi, Via E. Paparo, Via Cassiodoro, Viale Bucciarelli, Via Protetti, Via Carlo Parisi, Via Gramsci, Via Salvemini, Via Milite Ignoto fino Via G. Matteotti.

**ZONA VIBO CENTRO (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

I Trav. Via A. D. Gasperi, Trav. De Gasperi, I, II, III, IV Trav. Delle Accademie, Via Accademie Vibonese, Via Romeo, Trav. G.B. Romeo, Via Murat, Via Scrimbia, Via Tiro a Segno, Via Castello, Via F. Cordopatri, Via R. Normanno, Via C. Lombardi, Via M. Morelli, Scese delle Erbe, Corso Umberto I da inc. Via E. Capialdi, Via E. Capialdi.

**ZONA VIBO CENTRO (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Feudotto, Viale delle Rose, Via Giovanni XXIII, Via D.A. Basile, Via Lacquari, Via J. Palach, Rotatoria, Via Santa Ruba, I trav. Santa Ruba, II Trav. Santa Ruba, Via Sacra Famiglia, Via Dell’Ulivo, Via Papa Giovanni Paolo II, Via Sandro Pertini, Via Giovanni Spadolini, Via Giuseppe Saragat.

**CENTRO STORICO – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Corsea, Via Iazzolino, Via Florimentana, Via S. Bestiano, Via Buccarelli, V.G. Mazzini, Via Crispo, Via Umiltà, Via Noplari, Via Gran Corte, Via Della Salute, Via Abate Ortona, Largo Candela, Scesa Carmine, Vicolo Forno, Largo Ospedale, Scesa Ospedale, Via Conte D’Apice, Via Pietà, Vico Consolazione, Via Carità, Via V. Ammirà, Vico Lamia, Via Del Sedile, Vico Dolore, Vico Filanda, Via Della Ruota, Borgo San Sebastiano, Vicolo San Sebastiano, Largo Terranova, Via G. Marzano, Vico G. Marzano, Via Santa Chiara, Via Galluppi, via Fiorentino, Vico Mervati, Scesa Spirito Santo, Via S. Mergolo, Largo Conservatorio, Via Zoda, Via S. Michele, Via 1 Trav. S. Michele, Via Vito, Via Presterà, Vico dei Santi, Via Vinci, Via F. Curatolo

**TERRAVECCHIA – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Terravecchia inferiore Tra Via E. Gagliardi e via XXV Aprile, Via M.T. Cicerone, Via Ottaviano, Via Castello, Via Granatari, Via Millarmi, Via Proserpina, Via Filanda Nuova, Via Gregorio D’Alessandria, Via Terra Vecchia Superiore, Via Torretta, Vico I e II Torretta, Largo Torretta, Via Milite Ignoto, Largo Intendenza, Via Diana Recco, Via San Francesco, Via Vittorio Veneto, Via P. Colletta, Trav. XXV Aprile, Via P. Tarallo, Via I° Maggio, Via Fra Silvestro Pappalo, Largo Giovanbattista Vico

**CANCELLO ROSSO – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Canello Rosso, Via Cavour, Via San Domenico Savio, Via Pio XII, Via Caduti Sul Lavoro, Via G. De Luca, Via Bellini, Via Massimo Mila, Via Don Mellano, Via San Giovanni Bosco, Via Mons. Sorbilli, Via E Lo Stumbo, Via Veipuma.

**ORATORIO SALESIANI – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via G. Leopardi, Via N. Bixio, Via F. Barreca, Via Cortese, Via S. Papandrea, Via Dei Francescani, Via Dei Missionari, Via Dei Basiliani, I e II Trav. via Dei Basiliani, Via P. E. Murmura, Via De Maria, Via G. Gentile; Via A. Manzoni, Via G. Mania, Via V. Moricca, Via T. di Florio, Via Pellicanò.

**ZONA VIBO CENTRO (2/7) - martedì, giovedì,**

Via Giovanni Falcone, Via Paolo borsellino, Via Feudotto, Via E. Candela, Via Nello palmieri, Via sacra Famiglia, Via Dell'ulivo, Via Giovanni XXIII, (da Nello palmieri, a Viale Feudotto) Via A. Savelli, Via Enotrio Pugliese, Viale Olivarella, Viale delle rose, Via N. Froggio, Via Lacquari, (da incrocio Via Palach alla rotatoria) Via M. Franc. Albanese, Via Renato Guttuso, Via Pier Castello, Viale Sandro Pertini, Via Saragat, Via G. Spadolini, Via Cassiodoro, Via Protetti, Via Milite ignoto (da F. Protetti a Viale Matteotti) Via C. Parisi, Via Gaetano Salvemini, S.S. Tirrenica inferiore fino alla chiesetta sant'Anna, Viale Della Pace, Via Angelo leone, Via Omero, Via Sant'Aloe, Via Emilio Sacerdote, Via E. Paparo, Via Piazza d'Armi, Viale Accademie Vibonesi, Via Grazia De Ledda, Viale E. Morante, Via Natalia, Jinsburg, Via Onofrio brindisi, Via Don Giosuè Macrì, Via Sibilina Aleramo, Via Matilde Serao, Via G. Battista Romei, Via F. Cordopatri, Via Cesare Lombardi.

**ZONA VIBO CENTRO (1/7) – sabato**

Via Cocari, area pertinenza Palazzetto dello Sport, Via G. Fortunato, , SS. 606 fino alle scuole, Via E. Montale, Largo dei fiori, Via A. Moravia, III Traversa Via Paparo, Via Gaetano Catanoso, Via V. Franzè, Via Minerva, I° trav. Via Bucciarelli, Via santa Caterina, Via A. Assisi, Via E. sacerdote, Via F. Polistena, Via G. Prestia, Via Pasolini, Via Primo Levi, Via A. Monteleone, Via Fontana Vecchia, Via Ipponion, Via Ugo Boccioni, Via Cefali, Via Mattia Preti, Via Domenico Corso, Via Allende, Via Forgiari (dal ponte alla rotatoria per Piscopio), Via degli Artigiani (dalla rotatoria per Piscopio all'incrocio Cesare pavese), strada Comunale per san Gregorio, Via L. Sciascia, Via Carlo levi, Via Pablo Neruda, Via G. Rodari, Via I. Calvino, Via Quasimodo, Via G. Paolo II, Via Madre Teresa di Calcutta, Via San Pio di Pietrelcina, Via E. De Nicola, Via Ferruccio Parri, Via Nilde Iotti, Via L. Einaudi, Via G. Gronchi, SS 18, Contrada Colamazza, Via Mercalli, Via R. Levatino, Via E. Dalla Chiesa, Via Don Giuseppe Puglisi, Via G. fava, Via A. Scopelliti, Via Pio la torre, Via Pier Santi Mattarella, Via Girolamo Ruffa, Via Nazzareno Patania, Via Giuseppe Rito, Via D. A. Basile, Via Salvo d'Acquisto, Via Dei Glicini, Via Dell'Ontano, Via della Quercia, Via del Gelso, Via del Castagno, Via del Frassino, Via Fellini, Via P. Calamandrei, Via P. Gobetti, Via Atiero Spinelli, Via Danilo Dolci, Via E. De Martino, Via Turati, Via Umberto Z. Bianco, Via Aldo Capitini, Via s. Jemma.

**(1/7) – Martedì**

Area di pertinenza del palazzetto dello Sport, Statale 18 Tirrena inferiore (primo tratto), Contrada Colamazza, via G. Mercalli, Contrada Feudotto, Via Giovanni Falcone.

## VIBO MARINA

### **VIBO MARINA CENTRO– (7/7) dal lunedì alla domenica**

Via Cristoforo Colombo, Piazza Via Michele Bianchi

### **VIBO MARINA CENTRO– (6/7) dal lunedì al sabato**

Via Emilia, Via Cristoforo Colombo, Via Michele Bianchi, Via Roma, Piazza Michele Bianchi, Trav. M. Bianchi, Via Santa Venere, Via Parodi (fino inc. Il trav. della stazione).

### **VIBO MARINA – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Sant'Anna, Via Stazione, Piazzale Stazione, Via V. Cortese, Via Veneto, Via Toscana, Via Sicilia, Piemonte, Via Umbria, Via Campania, Via Liguria, Via Abruzzi, Via S. Papandrea, Pineta Bambini.

### **VIBO MARINA – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Amerigo Vespucci, Via Gorizia, Via Pizzo, Il Trav. Via Della Stazione, Viale Delfino Parodi, Viale delle Cooperative, I Trav. Delle Cooperative, C.Da Sant'Andrea, Via Torino, Via Alessandria, Via Asti, Via Terni, Via Arenile , Via Napoli, Via Genova, Via Trieste, Via Saluzzo, Via Imperia, Via Arvo, Via Aosta, Via Savona, Via Pennello, Via Sardegna, Via Fata Morgana, Via fiume, Via Pollino, Via Romagna, Via Cecita, Via Aspromonte, Pollino.

### **VIBO MARINA – (2/7) – lunedì, mercoledì,**

Via Torino, Via asti, Via Alessandria, Via Arenile, Via Terni, Via Trento, Via Napoli, Via Genova, Via Trieste, Via Saluzzo, Via Imperia, Via Arvo, Via Mantova, Via Aosta, Via Lungomare, Via Savona, Via Pennello, Via Pisa, Via Sardegna, Via Fiume, Via Romagna, Via fata Morgana, Via Cecita, Via Aspromonte, Viale delle Industrie, Via Vespucci, Via Gorizia, IV trav. Senatore Parodi, Viale delle cooperative, Via Sen. Parodi, II° Trav. Viale Parodi, SS per Pizzo (fino incrocio Via S. Andrea), Via sant'Andrea.

### **(1/7) – mercoledì**

Via Stadio e 6°, 7°, 8° traversa Via Stadio, Stazione di Vibo Pizzo, via degli Abbruzzi, SS 522

### **(1/7) – sabato**

Via Degli Abbruzzi, Viale Pardi (da incrocio cementificio fino a Via degli Schipani), Via Stadio, 6°, 7°, 8° traversa Via Stadio, 4° trav. Via S. Parodi, 7° e 8° trav. Viale S. Parodi, SS per Pizzo da Via S. Andrea fino al confine Comunale, Stazione di Vibo Pizzo

## BIVONA

### **BIVONA CENTRO – (6/7) dal lunedì al sabato**

Via Sant'Anna (Dalla Chiesa verso via Roma), Via Roma, Piazza Toscana, Largo Marinella, Piazza Marinella, I Trav. del Pescatore, Via Del Pescatore (Dalla I Trav. del Pescatore verso Via delle Barche)

È stato eseguito lo spazzamento meccanizzato e manuale con i seguenti equipaggi:

Spazzamento meccanizzato:	Spazzamento con spazzatrice stradale (6 mc)
Spazzamento manuale:	operatore ecologico + triciclo elettrico o carrettino reggisacco

**BIVONA – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Del Pescatore, II e III Trav. del Pescatore, Via Cagliari, Via Palermo, Via Messina, I Trav. Via Roma, II Trav. Via Roma fino incrocio Via delle Barche, Via Piemonte, Via Sant'Anna, I Trav. Via Sant'Anna, Via Delle Calabrie I e II Traverse delle Calabrie, Contrada San Pietro

**PORTOSALVO****PORTOSALVO – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Roma, Via Prov. per Triparni, Vico Roma, I - II - III - IV - V - VI - VII- VIII Trav.sa di Via Roma, Via Toscana, Via Piemonte, Via Emilia, Via Barletta, Via Fontana.

**LONGOBARDI – SAN PIETRO****LONGOBARDI – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Roma, Via Piemonte Via Cimitero, Via D. Brasca, I Trav.sa D. Brasca, II Trav.sa D. Brasca, C.da Falco, II Trav. Via Roma, Via Rosaniti, Via Froggio, Via Lazio, Via Lombardia.

**SAN PIETRO – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Case Popolari, Via Toscana, Via Roma, Via Veneto, Pizza Chiesa.

**TRIPARNI – VENA MEDIA – VENA INFERIORE****TRIPARNI – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Roma, Via Calabria, Via Piemonte, Via Lazio, Via Abruzzi, Via Basilicata, Via Campania, Via Puglia, Via Lombardia, Via Toscana. Via Emilia, Via Marche, Via Tevere.

**VENA MEDIA – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Roma, Via Lombardia, Via Liguria, Vie Emilia, Via Toscana, Via Lazio, Via Piemonte, Via Marche, C.da Vasia.

**VENA INFERIORE – (3/7) – lunedì, mercoledì, venerdì-**

Via Roma, Via Lombardia, Via Piemonte, Via Marche, Via Veneto, Stradine interne.

**VENA SUPERIORE****VENA SUPERIORE – (3/7)– lunedì, mercoledì, venerdì-**



Via Malacuruna, Via Roma, Via Campania, Via Scannapieco, Via Lazio, Via Barbieri, Via Basilicata, Via Calabria, Via Toscana, Vico Calogero, Vicoli interni.

## **PISCOPIO**

### **PISCOPIO – (3/7) - martedì, giovedì, sabato-**

Via Varelli, via Mesima (tutta la strada provinciale) Trav. San Nicola, Via Garciali, Via Grosseto, Vico Citanna, Via Bari, Via Della Madonnella, Via Pietro Citanna, Via Aspromonte, Piazza San Michele, Via San Michele, Via San Francesco, Via Fiume, Scesa San Francesco, Via San Stefano, Vico San Francesco, Corso Garibaldi, Largo Garibaldi, Via Sardegna, Piazza Del Popolo, Via Roma, Via Regina Margherita, Via Emilia, Via Genova, Via Cagliari, Via Firenze, Via Lucca, I e II Trav. Via Lucca, Via Cimitero, Contrada Tazza

## **AREE CON INTERVENTO DI SPAZZAMENTO -2 VOLTE AL MESE**

### **BIVONA**

Strada Provinciale per Briatico, Via Cementificio, Contrada San Pietro, prosecuzione Via del Pescatore da incrocio III° traversa di Via del Pescatore.

### **ZONA INDUSTRIALE PORTOSALVO**

Via Barletta, Contrada le Marinare, Contrada Trainiti, Strada Statale 522, Zona Industriale Portosalvo

### **TRIPARNI**

Strada provinciale 11 (da Via Roma a Contrada Mannella)

### **VENA SUPERIORE**

Contrada Vaccaro

### **PISCOPIO**

Inizio strada Provinciale 14

### **ZONA INDUSTRIALE AEROPORTO**

Zona Industriale Aeroporto, Strada provinciale 17 per Tropea (primo tratto)

## 2.6 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Eco.Car srl, per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare i servizi di igiene urbana precedentemente descritti nel rispetto dei seguenti standard di qualità.

<b>SERVIZIO</b>	<b>COME FUNZIONA</b>	<b>STANDARD MIN/MAX</b>
<p><b>Numero verde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richieste di informazioni e prenotazioni per servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento.</li> <li>- Reclami e segnalazioni.</li> <li>- Richieste di servizi e attivazioni nuove utenze.</li> </ul>	<p><b>800 820 520</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da lunedì a venerdì 9/13 e 15/17, segreteria telefonica nelle ore non coperte dall'operatore.</li> <li>- costo della chiamata: gratuito da rete fissa.</li> </ul>	<p><b>Numero verde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo max di attesa 5 minuti.</li> <li>- tempo medio di attesa 1 minuto.</li> </ul>

La Eco.Car srl:

- effettua i servizi con continuità e regolarità.
- sceglie le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale.
- garantisce un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale
- informa i cittadini/utenti in modo puntuale tramite tutti i canali di comunicazione disponibili
- esegue diligentemente i servizi di pulizia sul territorio.

Eco.Car srl si impegna inoltre a:

- verifica con continuità la soddisfazione dei cittadini/utenti sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione.
- registra in apposito database tutti le segnalazioni e i reclami ricevuti e trasmette i risultati all'Amministrazione.
- redige statistiche di segnalazioni e reclami.
- pianifica incontri periodici con le Associazioni Consumatori per esaminare i risultati ottenuti dalle indagini di soddisfazione svolte e, nel caso, procede nell'ottica del miglioramento continuo.
- divulga i risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

## 2.7 COMPORTAMENTI CORRETTI

La pulizia ed il decoro del territorio sono disciplinati dalle Ordinanze specificamente emanate dalle Amministrazioni Comunali, che regolamentano il servizio di raccolta rifiuti in città. Il mancato rispetto di quanto in esse previsto determina l'erogazione di gravi sanzioni. Perché il sistema di raccolta dei rifiuti possa funzionare in maniera efficace è richiesta l'osservanza delle disposizioni da parte dei cittadini. Il mancato rispetto di poche ma semplici regole vanifica ogni tentativo di offrire un servizio migliore per l'intera comunità. Alcune regole da osservare:

1. Non depositare i rifiuti per strada o fuori dai contenitori.

2. Non disfarti da solo dei rifiuti ingombranti: chiama l'apposito servizio, sarai servito al tuo domicilio.
3. Non introdurre nei contenitori materiali roventi o scorie degli impianti di riscaldamento.
4. deposita medicinali e farmaci scaduti nei contenitori appositi situati presso le farmacie. Se non differenziati, i farmaci possono dar luogo ad emanazioni tossiche. Inoltre, la presenza di antibiotici nei rifiuti può favorire la selezione di ceppi batterici resistenti.
5. Le attività commerciali devono tassativamente evitare di introdurre nei contenitori rifiuti speciali regolati da apposite convenzioni.
6. Lo scarico dei rifiuti, anche non domestici, ed il loro abbandono è vietato nelle aree pubbliche e private.
7. Utilizza i cestini ed evita di sporcare il suolo.
8. Collabora con l'azienda erogatrice dei servizi di igiene urbana e con gli uffici comunali preposti, per una migliore vivibilità della città.

## 2.8 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile utente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmettercele in uno dei seguenti modi:

- via mail al seguente indirizzo: [info@ecocarvibo.it](mailto:info@ecocarvibo.it)

Il modulo può essere anche compilato online attraverso l'apposito form o scaricato in versione stampabile tramite il sito del Comune di Vibo Valentia

### DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

• Genere

Maschio                       Femmina

• La preghiamo di indicare la sua età

da 18 a 24     da 25 a 34     da 35 a 44     da 45 a 54     da 55 a 64     oltre 65

• La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

nessuno     licenza elementare     licenza media inferiore     licenza media superiore     laurea

• La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

1 (da solo)     2     3     4     oltre 4

• La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

Studente     Casalinga/o     Pensionato/a     Operaio/a     Impiegato/a     Insegnante  
 Funzionario/Quadro     Dirigente     Libero professionista     Commerciante     Imprenditore     Altro

### PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

### ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

### RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

**ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI**

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

**SERVIZIO OFFERTO**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

**RECLAMI**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:  
(1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

Le informazioni personali saranno trattate nel rispetto delle prescrizioni normative in materia di garanzia della privacy, e non saranno utilizzate a fini diversi da quelli legati alla misurazione degli standard qualitativi dei servizi erogati. I risultati aggregati, rilevati attraverso i moduli pervenuti, saranno trasmessi al Comune, e saranno resi pubblici attraverso il sito internet dell'Ente Appaltante.

L'azienda, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, ed inoltre si impegna a recepire i suggerimenti dei cittadini e a valorizzare i

reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Eco.Car srl si impegna a dare ampia e completa informazione all'Amministrazione comunale, alle Associazioni locali ed agli altri portatori di interesse dei risultati delle indagini, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## **2.9 TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

L'azienda provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (numero verde, sito Web, App per dispositivi mobili, ecc.).

L'azienda si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche. Il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;

- cura i rapporti con la Committenza e gli altri Enti coinvolti nel sistema di gestione dei servizi, in base alle competenze specifiche, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard.

- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse

- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte dell'azienda, può presentare reclamo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, app per dispositivi mobili), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Amministrazione competente. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard, anche utilizzando l'apposito modulo. L'azienda tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. L'azienda, entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti, aggiungendo anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o

extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. L'azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un ricorso con l'Utente.

3 CERTIFICAZIONI




www.eurocert.gr

## CERTIFICATE

**CERTIFICATO**

EUROCERT certifies that the company:  
EUROCERT certifica che la ditta:

**ECO.CAR. S.R.L.**  
Sede Legale: Via Dei Sicani, 2 – 04100 Latina - ITALY  
Sede Operativa: Via Pontina Vecchia, Km 32,900 – 00040 Pomezia (RM) - ITALY

Implements management system that conforms to the requirements of the standard  
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

**EN ISO 9001:2015**

for the following scope:  
per il seguente scopo di certificazione:

**IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES.  
COLLECTION AND TRANSPORT OF HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. (EA 29-39)**

**IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI E INDUSTRIALI.  
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.**

Certificate Number / Numero Certificato: **1584ITQS**  
Issue Date / Data di Emissione: **02/05/2019**  
Current Certification Date / Emissione Corrente: **02/05/2019**  
This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **01/05/2022**



For the Certification Body.  
**GEORGE N. SIFONIOS**  
Director of Development



MS Certification  
Cert. No.: 3



La validità del presente certificato è subordinata a successive verifiche.  
 Per verificare la validità del vostro certificato sui nostri siti, visitate il sito [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr)  
 Il numero di questo documento è 020190001. Questo numero certifica che il vostro  
 Per informazioni sui servizi ed aggiornate informazioni visitate il sito [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr) o al presente certificato, al proprio  
 contratto è il telefono +30 210 62.52.495 il fax +30 210 62.52.497 o visitate il sito <mailto:info@esyd.gr>

89, Chliss & Lykoviseos str., 14452, Metamorfosi - Greece  
**T +30 210 62.52.495 30 210 62.52.927, F +30 210 62.03.018, [m eurocert@eurocert.gr](mailto:info@eurocert.gr)**

EN ISO 9001:2015





www.eurocert.gr

## CERTIFICATE

CERTIFICATO

EUROCERT certifies that the company:  
EUROCERT certifica che la ditta:

### ECO.CAR. S.R.L.

Sede Legale: Via Dei Sicani, 02 – 04100 Latina (LT) - ITALY

Sede Operativa: Via Pontina Vecchia Km. 32,900, Snc – 00040 Pomezia (RM) - ITALY

Implements management system that conforms to the requirements of the standard  
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

### EN ISO 14001:2015

for the following scope:  
per il seguente scopo di certificazione:

**IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES.  
REPAIR, CONSTRUCTION AND BODYWORK FOR INDUSTRIAL VEHICLES.  
COLLECTION AND TRANSPORTATION OF MUNICIPAL SOLID WASTE AND HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS SPECIAL.  
(EA 29-39)**

**IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI E INDUSTRIALI.  
RIPARAZIONE, ALLESTIMENTO ECARROZZERIA PER VEICOLI INDUSTRIALI.  
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.**

Certificate Number / Numero Certificato: **532ITES**  
Issue Date / Data di Emissione: **03/08/2018**  
Current Certification Date / Emissione Corrente: **03/08/2018**  
This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **02/08/2021**

For the Certification Body,

**IOANNIS KARAYANNIS**  
General Manager



La validità del presente certificato è subordinata a servizi tecnici integrali.  
Per verificare la validità del vostro certificato sul nostro sito, usare lo scanner QR personalizzato **RTS7QJH34**.  
Il presente rapporto del certificato è in vigore dal 03/08/2018. Per la validazione del vostro certificato, il gruppo di controllo è al telefono: +39 081 014004 oppure +39 081 0152473 o visitate il sito [www.eurocert.it/it](http://www.eurocert.it/it)



89, Chios & Lykovissias str., 14052 Metamorfosi - Greece  
T +30 210 62 52495, 30 210 62 53 927, F +30 210 62 03 018, [www.eurocert@otenet.gr](mailto:www.eurocert@otenet.gr)

4710-3818/03-01-04



www.eurocert.gr

## CERTIFICATE

CERTIFICATO

EUROCERT certifies that the company:  
EUROCERT certifica che la ditta:

### ECO.CAR. S.R.L.

Sede Legale: Via Dei Sicani, 2 – 04100 Latina – ITALY

Sede Operativa: Via Pontina Vecchia, Km 32,900 – 00040 Pomezia (RM) - ITALY

Implements management system that conforms to the requirements of the standard  
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

### OHSAS 18001:2007

for the following scope:  
per il seguente scopo di certificazione:

**IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES.  
COLLECTION AND TRANSPORT OF HAZARDOUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. (EA 29-39)**

**IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI E INDUSTRIALI.  
RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.**

Certificate Number / Numero Certificato: **4891TOH**  
Issue Date / Data di Emissione: **02/05/2019**  
Current Certification Date / Emissione Corrente: **02/05/2019**  
This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **12/03/2021**

For the Certification Body,

**GEORGE N. SIFONIOS**  
Director of Development



La validità del presente certificato è subordinata e condizionata a:

Per verificare la validità del vostro certificato su Internet, cliccate la seguente pagina: [7V3dA7Pc](https://www.eurocert.gr/verifica)

Il numero sopra del contratto è: 04-3319.077 avendo questo certificato ISO 9001.

Per informazioni e servizi ed aggiornamenti circa questo o altri servizi, telefonate allo stato delle certificazioni o al personale certificato, al prezzo di servizio il n° telefonico +30 210 62.53.018 oppure +30 210 62.53.018 a telefono e mail: [eurocert@eurocert.gr](mailto:eurocert@eurocert.gr)



ESYD  
MS Certification  
Cert. No.: 3

69, Chalcis & Lykovrisseos str., 14462, Metamorfasi – Greece  
T: +30 210 62.52.495, 30 210 62.53.927, F: +30 210 62.03.018, [info@eurocert.gr](mailto:info@eurocert.gr)

EUROCERT-02-19



www.eurocert.gr



# CERTIFICATE

CERTIFICATO

EUROCERT certifies that the company:  
EUROCERT certifica che la ditta:

## ECO.CAR. S.R.L.

Via Dei Sicani, 2 – 04100 Latina (LT) – Italy

Implements management system that conforms to the requirements of the standard  
Implementa un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma

## SA 8000:2014

for the following scope:  
per il seguente scopo di certificazione:

**IMPORT, EXPORT OF COMMERCIAL AND INDUSTRIAL VEHICLES. REPAIR, EQUIPMENT AND BODYWORK FOR INDUSTRIAL VEHICLES. COLLECTION AND TRANSPORT OF DANGEROUS AND NON-HAZARDOUS URBAN AND SPECIAL WASTE. (EA 31- 39)**

**IMPORT, EXPORT DI VEICOLI COMMERCIALI ED INDUSTRIALI. RIPARAZIONE, ALLESTIMENTO E CARROZZERIA PER VEICOLI INDUSTRIALI. RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI.**

Certified Works Sites:

1) Via Pontina Vecchia, Km 32,900 – 00071 Pomezia (RM) – Italy

Certificate Number / Numero Certificato: **288ITSA**

Issue Date / Data di Emissione: **10/04/2020**

Current Certification Date / Emissione Corrente: **10/04/2020**

This Certificate is valid till / Data Scadenza Certificato: **09/04/2023**

For the Certification Body,

**GEORGE N. SIFONIOS**  
Director of Development



Audit carried out with EUROCERT's sub-contractor: CERTITALY S.R.L.

The validity of this certificate is subject to semi-annual surveillances.

Please check the validity of the certificate from our website using the password below **3kaw244Q**

Lack of fulfillment of the conditions set out in the contract SA-056-2019 may render this certificate invalid.

Social Accountability International and other stakeholders in the SA8000 process only recognize SA8000 certificates issued by qualified

CBs granted accreditation by SAAS and do not recognize the validity of SA8000 certificates issued by unaccredited organizations or

organizations accredited by any entity other than SAAS. [www.saasaccreditation.org/certification](http://www.saasaccreditation.org/certification)



0113.321023-02-14

89, Chlois & Lykovriseos str., 14452, Metamorfosi - Greece

T +30 210 62.52.495, 30 210 42.53.927, F +30 210 62.03.018, m info@eurocert.gr