



Affidamento della gestione in forma associata del servizio di raccolta differenziata domiciliare, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani fra i comuni di Casacalenda, Montorio dei Frentani, Provvidenti, Ripabottoni e Morrone del Sannio.

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio, 2026

Numero appalto:
CIG: B66A9F82BB



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari dell'Impresa GIULIANI ENVIRONMENT nella gestione dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei Servizi esplicita gli **standard di servizio** che vengono offerti al cittadino – utente, in base al contratto di servizio con il loro Comune di residenza. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela e partecipazione per il cittadino.

Con la presente carta si attuano le prescrizioni della normativa di riferimento, di seguito riportata:

✓ **L. 7 agosto 1990 n.241**

"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"

✓ **DPCM 27 gennaio 1994**

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

✓ **DPCM 11 ottobre 1994**

"Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

✓ **DL 12 maggio 1995 n.163** convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273

"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." Art. 2 Qualità dei servizi pubblici

✓ **L. 8 novembre 2000 n.328**

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13

L'AZIENDA

La scrivente è un'impresa che opera nel settore ambientale offrendo, attraverso un processo di continua evoluzione, una vasta gamma di servizi integrati e flessibili nel campo dell'ecologia, quali:

- ✓ servizi di raccolta, trasporto, smaltimento dei rifiuti urbani, speciali pericolosi e non pericolosi;



- ✓ igiene urbana e extraurbana;
- ✓ servizi di spazzamento, scerbamento, potatura;
- ✓ servizi di bonifica ambientale;
- ✓ gestione e trattamenti rifiuti;
- ✓ lavori edili su edifici civili ed industriali;
- ✓ gestione impianti di depurazione e potabilizzazione;
- ✓ servizi di autospurgo, disostruzioni di condotti fognari;
- ✓ lavori su acquedotti, gasdotti, oleodotti, opere di irrigazione e di evacuazione;
- ✓ opere fluviali, di difesa, di sistemazione idraulica e di bonifica;
- ✓ pulizia di fosse settiche;
- ✓ video ispezioni condotti e canali;
- ✓ opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale.

L'obiettivo della società è quello di fornire servizi che soddisfino le necessità e le aspettative dei Committenti a costi competitivi e nei limiti di tempo definiti, ricercando l'eccellenza dei processi di erogazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

La raccolta differenziata dei rifiuti è principio fondante e qualificante dei servizi proposti dalla Giuliani Environment. Gli obiettivi sono di recuperare materiali e risorse, così da sottrarli allo smaltimento in discarica.

QUALITÀ

La GIULIANI ENVIRONMENT si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La società è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è quindi direttamente impegnata nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità:

- diffondendo la cultura della Qualità e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente/utente



- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la Qualità e di miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel Sistema di Gestione per la Qualità
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

SICUREZZA

La GIULIANI ENVIRONMENT è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi
- alla valutazione del rischio biologico.

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

TUTELA DELL'AMBIENTE

I servizi vengono erogati limitando per quanto possibile le emissioni inquinanti. I materiali scelti per erogare i servizi vengono individuati anche sulla base di criteri ambientali.

CORTESIA

La GIULIANI ENVIRONMENT si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

L'azienda garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

APERTURA AL TERRITORIO

La GIULIANI ENVIRONMENT si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei



rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole.

RISPETTO DELLE NORME

La GIULIANI ENVIRONMENT s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La GIULIANI ENVIRONMENT si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che la GIULIANI ENVIRONMENT raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

RAPPORTI CON L'UTENZA

La GIULIANI ENVIRONMENT garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- ✓ l'indirizzo e-mail info@giulianienvironment.it;
- ✓ il numero telefonico 0874 418501 ed il numero verde dedicato alla commessa;
- ✓ la collaborazione con gli uffici comunali preposti.

È sempre possibile effettuare comunicazioni scritte a mezzo:

- ✓ consegna a mano agli uffici amministrativi;
- ✓ via posta all'indirizzo via Principe di Piemonte – 86100 Campobasso.



Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di:

- tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il logo-tipo dell'azienda, il numero di matricola, la fotografia;
- indumenti sempre puliti e indossati in modo decoroso.

TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti dalla GIULIANI ENVIRONMENT per fornire risposte sono:

- ✓ richiesta scritta, se richiede sopralluogo: 15 giorni;
- ✓ richiesta scritta, se non richiede sopralluogo: 10 giorni;
- ✓ richiesta telefonica: secondo Delibera ARERA n.15 del 18.01.22;
- ✓ tempi di attesa al telefono: secondo Delibera ARERA n.15 del 18.01.22.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la GIULIANI ENVIRONMENT garantisce:

- ✓ la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio del comune committente;
- ✓ il mantenimento di un numero telefonico per richiedere informazioni;
- ✓ il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (depliant, cartellonistica, presenza ad eventi, incontri informativi in scuole, associazioni, club, ed altri luoghi di incontro).

QUALITA' DEL SERVIZIO

➤ Servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti:

Il servizio di raccolta porta a porta si svolge mediante il prelievo del rifiuto, da parte dell'operatore ecologico, presso il domicilio dell'utente, precisamente a piè portone. L'utente espone i propri rifiuti secondo un calendario (giorni e orari) stabilito. Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio possibile in termini di rumore e traffico. Infatti il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni in orari notturni o nelle prime ore del giorno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità), considerando l'impossibilità a svolgere il servizio, la GIULIANI ENVIRONMENT si impegna a:



- collaborare con gli organi istituzionali preposti mettendo a disposizione l'intera organizzazione aziendale (se contrattualmente previsto);
- comunicare tempestivamente alla committente modifiche al servizio.

➤ Servizio di spazzamento e pulizia:

Il servizio di spazzamento è finalizzato all'esecuzione, di pulizia e rimozione dei rifiuti giacenti sulla superficie di strade ad aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici. In quest'ultimo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua. Particolare attenzione viene posta nella pulizia del centro storico, delle aree pedonali dove è più frequente il passeggio dei pedoni. In tutte le zone della città lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Il servizio prevede anche lo svuotamento dei cestini gettacarta, la rimozione delle foglie e delle deiezioni canine, la pulizia delle aree mercatali, la pulizia delle piazzole di alloggiamento dei cassonetti pubblici.

Gli operatori devono:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche
- garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate
- provvedere alla raccolta dei rifiuti nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio

Il livello di servizio erogato è lo standard qualitativo generalmente accettabile per la cittadinanza. A solo titolo di esempio viene riportata una valutazione dell'efficacia dello spazzamento (a fine turno) secondo lo stato del suolo:

livello di pulizia accettabile - centro città	Minima presenza di mozziconi di sigarette, assenza di pezzi di carta, foglie e qualsiasi altro rifiuto presente sul marciapiede, presenza di minimi rifiuti su griglie, cestino vuoto
livello di pulizia accettabile - periferia	Solo presenza di mozziconi di sigarette e piccoli pezzi di carta/foglie, presenza minima di rifiuti nelle caditoie

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle prescrizioni contrattuali.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE



La GIULIANI ENVIRONMENT si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Le indagini vengono svolte attraverso questionari e/o interviste per categorie di utenti, con periodicità annuale. L'azienda realizza un rapporto sulla qualità del servizio contenente i risultati dell'indagine. Tale rapporto viene reso pubblico attraverso il sito internet del Comune.

Gli standard sopra riportati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, ad esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica. Inoltre, sono da considerarsi norme generali, ossia la previsione contrattuale specifica può modificare la norma generale.

CONSULTAZIONI - VERIFICHE - MONITORAGGI

La GIULIANI ENVIRONMENT effettuerà periodiche consultazioni con le associazioni dei consumatori e delle obbligatorie verifiche periodiche sull'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio, nei modi e nei termini previsti contrattualmente.

È altresì previsto un sistema di monitoraggio permanente che verifichi il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nella presente Carta della qualità dei servizi, che consenta di valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Sede Legale e Amministrativa	Via Principe di Piemonte - 86100 Campobasso
Telefono	0874 418501 + numero verde dedicato: 335 7659171
e-mail	info@giulianienvironment.it



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA.....	1
L'AZIENDA.....	1
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	4
CONSULTAZIONI - VERIFICHE - MONITORAGGI.....	7
INDIRIZZI E NUMERI UTILI.....	7