

Carta dei **SERVIZI** di **Igiene Urbana**

Guida chiara e facile,
per capire cosa e come
facciamo.

Da più di 50 anni.



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.
Servizi Ambientali

una breve

INTRODUZIONE

La Pizzamiglio s.r.l., nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi (C.d.S.) per fornire ai cittadini dei Comuni gestiti, uno strumento di informazione chiaro e di facile apprendimento.

L'IMPEGNO

La Pizzamiglio s.r.l. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati nei singoli Allegati Comunali.

Nel presente documento sono descritte la struttura Aziendale e le attività di igiene urbana svolte sul territorio, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che la scrivente si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti, disciplinati dal Contratto di servizio affidato mediante gara ad evidenza pubblica e si riferisce alle attività di gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento nonché se previsto da contratto, alla gestione dei Centri di Raccolta Comunali.

dove

TROVARLA

La Carta dei Servizi viene distribuita gratuitamente a tutti i cittadini ed è disponibile sia sito aziendale all'indirizzo www.pizzamiglioserviziambientali.it sia sul sito internet del Comune.

la nostra STORIA

La ditta PIZZAMIGLIO s.r.l. è un'azienda di consolidata esperienza nel settore dell'igiene urbana, nata nei primi anni '60 dal fondatore Pizzamiglio Andrea prima come azienda artigianale e successivamente trasformata in Società a responsabilità limitata.

La lunga esperienza gestionale nei servizi di igiene urbana, fornisce ai propri clienti sia pubblici che privati, un servizio completo della gestione del rifiuto, dall'origine fino alle fasi successive di recupero e/o smaltimento finale.

L'azienda ha maturato negli anni importanti esperienze e competenze nell'espletamento dei servizi di igiene urbana, grazie alle gestioni effettuate in realtà diversificate.

dove TROVARCI

La società ha sede legale in Siziano in Via F.lli Cervi, 62/64.

La sede amministrativa ed operativa invece è situata nella zona industriale di Siziano in Via Lombardia, 8.



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.
Servizi Ambientali



principi FONDAMENTALI

Quale concessionaria di servizi di pubblica utilità, la Pizzamiglio s.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITA' del servizio

Pizzamiglio garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione sarà posta agli utenti con bisogni speciali, i quali saranno indicati dal servizio sociale del Comune.

CORTESIA

Pizzamiglio s.r.l. si impegna affinché tutti i propri dipendenti trattino i cittadini utenti con **rispetto** e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA e comprensibilità dei MESSAGGI

Pizzamiglio s.r.l. pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cittadino utente e si impegna ad adottare, allo scopo, procedure amministrative moderne, semplici e chiare.

CONTINUITA'

Pizzamiglio garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quale eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.).

Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al **controllo sul territorio** svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare **interventi integrativi** per garantire la conformità dei servizi forniti.

Pizzamiglio s.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

TUTELA dell'ambiente

Pizzamiglio s.r.l. s'impegna a **rispettare l'ambiente** nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la **salvaguardia della salute** umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a **favorire il recupero** di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la **salute e l'ambiente**.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.





eguaglianza ed **IMPARZIALITA'** del servizio

I fattori caratterizzanti la QUALITA' sono:

CONTINUITA' DI SERVIZIO

TUTELA DELL'AMBIENTE

FORMAZIONE PROFESSIONALE

PROCEDURE DI COMUNICAZIONE

e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano

**RILEVAZIONE AUTOMATICA del LIVELLO QUALITATIVO
delle prestazioni eseguite**

QUALITA' del SERVIZIO

Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro
(automezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)

Creare il minor disagio possibile all'utenza
durante lo svolgimento dei servizi

Rimuovere tutti i rifiuti depositati,
lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

tutela del **CLIENTE**

Risposta alle Richieste Scritte

La Pizzamiglio s.r.l. s'impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi.
Per il tempo di risposta farà fede la data di ricezione.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, la Pizzamiglio s.r.l. mette a disposizione i seguenti contatti

Ufficio INFORMAZIONI

NUMERO VERDE 800 067 340

TELEFONO 382.617441 - 0382.610969

eMAIL info@pizzamiglioandreasrl.it



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.
Servizi Ambientali

organi di TUTELA

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla Pizzamiglio s.r.l., erogatrice del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale.



Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche” presso gli uffici della **Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile**, via Pala 12, 20124 Milano.

EFFICACIA ed EFFICENZA

Pizzamiglio s.r.l. si è impegnata a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

Al fine di tenere sotto controllo le proprie attività **Pizzamiglio s.r.l.** ha definito alcuni indicatori e i relativi standard di qualità, cioè i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto di attendersi.

Continuità e Regolarità dei servizi

Pizzamiglio s.r.l., avvalendosi di una struttura organizzativa che permette di **monitorare** lo svolgimento dei servizi programmati, garantisce la **continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana**. Il conseguimento di tali obiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica dei servizi ed alla risoluzione di situazioni problematiche impreviste, dall'esistenza di un collegamento telefonico tra gli operatori e la sede operativa, nonché dalla disponibilità di un'officina interna di **pronto intervento** per la riparazione degli automezzi in tutto l'orario di lavoro.



La creazione e lo sviluppo di un ufficio deputato all'organizzazione logistica degli smaltimenti permette di **programmare per tempo** soluzioni allo smaltimento di tutti i rifiuti raccolti e di studiare possibili temporanei sbocchi in casi di emergenza affinché non abbiano a presentarsi situazioni di preclusione allo smaltimento stesso degli scarti prodotti dalla cittadinanza.

Idoneità delle frequenze di raccolta

Pizzamiglio s.r.l. effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza nei singoli calendari; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.



Tutela ambientale e della **SICUREZZA** dei **cittadini e dei lavoratori**

Pizzamiglio s.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, Pizzamiglio s.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:



Rinnovo di parte del proprio parco mezzi ogni anno al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi

Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;

Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Continuità e Regolarità dei servizi

Pizzamiglio s.r.l. è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi.

Il personale è tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qual volta l'utente venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazione delle eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 c.c., 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.

L'utenza è informata delle decisioni che la riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse.

Le informazioni di carattere generale e quelle relative all'utilizzo dei servizi offerti da Pizzamiglio s.r.l. sono comunicate tramite manifesti, opuscoli informativi, sito web all'indirizzo

www.pizzamiglioserviziambientali.it



www.pizzamiglioserviziambientali.it



Via Lombardia, 8 27010 Siziano (PV)
numero verde **800 067 340**
telefono 382.617441 - 0382.610969
info@pizzamiglioandreasrl.it



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.
Servizi Ambientali