













2.3.1 IL GESTORE DEL SERVIZIO E TUTELA AMBIENTALE

Il gestore del servizio si impegna, sulla base dei principi di efficienza ed efficacia rivolti al miglioramento continuo, con soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali, a garantire standard di qualità che comprendono:

igiene del territorio, ottenuta tramite lavaggio e sanificazione programmati in base alle esigenze territoriali e stagionali;

controllo, modifica e ripristino dei contenitori forniti all'utenza, sulla base di controlli periodici e segnalazioni da parte dei cittadini;

interventi in emergenza: il gestore si incarica di rispondere prontamente alle situazioni emergenziali di pericolo ambientale per abbandono rifiuti, incidenti stradali, eventi straordinari secondo le modalità fissate dal contratto di servizio;

puntualità nella risposta alle richieste e agli appuntamenti concordati con gli utenti all'interno della fascia di puntualità concordata e fissata in un numero prefissato di ore;

continuità del servizio: dovrà essere garantita, per quanto possibile, riducendo al minimo i tempi degli eventuali disservizi;

educazione: il gestore si impegna a fornire un'adeguata informazione all'utenza sui servizi disponibili, il corretto comportamento da tenere e le finalità del servizio, in modo da promuovere il coinvolgimento attivo dell'utenza. Oltre a ciò, effettua attività di promozione della cultura dei servizi pubblici, il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

2.4 COMUNICAZIONI AD ECOLOGIA OGGI SPA - LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Ecologia Oggi S.P.A. gestore del Servizio della Raccolta Differenziata “porta a porta” nella Città di Cosenza, con l'intento di essere più vicina agli utenti, offre un servizio quotidiano di comunicazione con i cittadini attraverso diversi canali.

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi, formulando un reclamo ad Ecologia Oggi Spa attraverso i canali opportuni, in primis attraverso il “Servizio Clienti”, telefonando al numero 0984414006. Il cittadino/utente deve fornire tutte le informazioni in suo

possesso utili per la verifica del disservizio e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dall'azienda.

Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Servizio Clienti e nella risposta Ecologia Oggi Spa indicherà all'utente consumatore non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento. All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e se la complessità del reclamo non consentirà il rispetto dei tempi prefissati.

Sulla base del principio di trasparenza, il Gestore si impegna:

1. a mantenere un portale internet ad alta accessibilità ed interattività, dove reperire informazioni sui servizi offerti, Carta dei Servizi e regolamenti;
2. a curare i rapporti con il Comune di Cosenza, in un interscambio costruttivo e di reciproco beneficio, volto a garantire le migliori condizioni di servizio e rispondenza dello stesso alle esigenze delle utenze e comunità;
3. a promuovere iniziative rivolte al miglioramento continuo degli aspetti di trasparenza e semplificazione nell'accesso ai servizi, collaborando con il Comune di Cosenza;
4. ad utilizzare diversi mezzi di informazioni, tra cui, avvisi ed opuscoli, allo scopo di garantire la più ampia informazione sulla raccolta differenziata;
5. a garantire la corrispondenza tra i servizi erogati e gli standard fissati: per fare ciò, si impegna, altresì, a dare pubblicità degli esiti di dette verifiche;
6. ad adottare, in ogni sua comunicazione e nei rapporti con l'utenza, un linguaggio semplice e comprensibile;
7. a basare i rapporti con l'utenza sulla cortesia ed il rispetto e la cui efficacia e rispondenza alle esigenze dell'utente dovrà essere verificata attraverso sondaggi a campione, questionari valutativi e interviste. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003.