



CARTA della QUALITA' del SERVIZIO

Sede legale Via Cesare Battisti sn - 70019 Triggiano (BA)
Tel. 0804686831 E-mail numeroverde@siecospa.it
Numero verde 800 999 531 Whatsapp 3346537352
www.siecospa.it

COMUNE DI ADELFA



Sommario

SEZIONE I - Introduzione	2
Oggetto ed ambito di applicazione	2
Validità della carta dei servizi	2
SEZIONE II - Presentazione del soggetto gestore	2
SEZIONE III - Principi fondamentali.....	3
Privacy	5
SEZIONE IV – Servizio di igiene urbana.....	5
Modalità del servizio	5
RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA	6
RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONCINO E IMBALLAGGI DI CARTONE.....	6
RACCOLTA DEL VETRO	7
RACCOLTA PLASTICA E METALLI	7
RACCOLTA DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO.....	7
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)	7
RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI E PICCOLI RAEE	7
RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI	7
ISOLE ECOLOGICHE FISSE.....	8
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SPAZZAMENTO	8
SEZIONE V - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	8
SERVIZIO DI EMERGENZA	8
SEZIONE VI - Tutela.....	8
SEZIONE VII - Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	9

SEZIONE I - Introduzione

Oggetto ed ambito di applicazione

La presente carta dei servizi è un documento che individua i **principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi**, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti nel rispetto dei principi di **efficacia, efficienza ed economicità**. La Carta rappresenta l'impegno della Si.Eco S.p.A. ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Attraverso la Carta dei servizi la Si.Eco S.p.A. si prefigge dunque:

1. il miglioramento del rapporto con gli Utenti;
2. la possibilità di comunicare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi forniti.

L'orientamento al Cliente guida l'organizzazione nel migliorare la qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti domestici e non domestici. È disponibile sul sito internet di Si.Eco S.p.A. e sulla App scaricabile gratuitamente dai relativi store: Google Play e APP store e ha efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio.

Validità della carta dei servizi

Si.Eco S.p.A., attraverso la propria procedura di gestione dei documenti, assicura una revisione della Carta con cadenza triennale o comunque, ad ogni modifica e/o intervento, anche di normative, che ne richiedano l'aggiornamento.

L'Organizzazione, attraverso indicatori quantitativi definiti, garantisce costante informazione e trasparenza nei confronti del Cittadino/Cliente/Utente sul livello di qualità del Servizio erogato.

SEZIONE II - Presentazione del soggetto gestore

La Società Si.Eco S.p.A. è stata costituita nel novembre del 1999 ed è amministrata da un Amministratore Unico, in carica, il sig. Vasienti Marco Giovanni, investito del potere di amministrazione ordinaria e straordinaria.

È iscritta dal gennaio 2000 presso la Camera di Commercio Industria ed Artigianato di Bari al n° 05452940728, ha sede legale in Triggiano (BA) alla Via Cesare Battisti s.n.c.

La Si.Eco. S.p.A. opera nel campo dei servizi di igiene urbana ed ambientale, nell'attività di consulenza per la tutela dell'ambiente e recupero energetico, nonché nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali e non, pericolosi e non pericolosi, nel pieno rispetto delle autorizzazioni amministrative necessarie allo svolgimento delle suddette attività.

Il management dell'azienda è rappresentato da professionisti del settore dell'igiene ambientale che, con le relative specializzazioni, riescono a fornire alla clientela un ventaglio di servizi tali da soddisfare le richieste sia del settore pubblico sia di quello privato.

La Si.Eco. S.p.A. svolge attività nell'ambito territoriale delle Regioni Puglia, Basilicata, Campania e Calabria; è dotata delle seguenti strutture logistiche:

1. sede legale, uffici direzionali, autoparco, magazzino a Triggiano (BA);
2. uffici gestionali, autoparchi, magazzini nei cantieri dei comuni in cui ha attualmente servizi.

La Si.Eco. S.p.A. è in possesso delle seguenti iscrizioni ed autorizzazioni amministrative: Albo Nazionale Gestori Ambientali della Regione Puglia n. BA000419/OS, categorie e classi:

3. Cat. 1 classe A
4. Cat. 2-bis
5. Cat. 4 classe C
6. Cat. 5 classe C
7. Cat. 8 classe C
8. Cat. 9 classe E
9. Cat. 10A classe E
10. Cat. 10B classe E

E' inoltre in possesso delle seguenti autorizzazioni:

11. Albo Nazionale Autotrasportatori di cose per conto terzi n. BA/7460827/H/OO;
12. classificazione delle imprese di pulizia (dm n. 274/1997 art. 3) nella FASCIA DI CLASSIFICAZIONE "B";
13. Autorizzazione sanitaria al trasporto di materiali di categoria 1, rilasciata dall'ASL BA-BARI Dipartimento di Prevenzione – Servizi Veterinari del Comune di Triggiano (BA).

Si.Eco S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione in conformità alle norme *ISO 45001* (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), *UNI EN ISO 14001* (standard di gestione ambientale), *UNI EN ISO 9001* (Sistema di gestione per la qualità) e *SA8000*, primo standard etico certificabile. Attraverso questi Sistemi gestionali l'organizzazione persegue il miglioramento continuo delle sue prestazioni in maniera da assicurare la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti, nel rispetto dell'ambiente con gli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

L'azienda si è anche dotata di un Modello Organizzativo Gestionale conforme alla normativa dettata dal *D.Lgs 231/2001* e s.m.i.

SEZIONE III - Principi fondamentali

1. eguaglianza;
2. imparzialità;
3. continuità;
4. partecipazione;
5. efficacia ed efficienza;
6. tutela dell'ambiente;
7. standard di qualità del servizio;
8. standard generali di qualità del servizio

A) eguaglianza

L'erogazione del servizio da parte della Si.Eco. S.p.A. si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

B) imparzialità

La Si.Eco. S.p.A. ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

C) continuità

Costituisce impegno prioritario per la Si.Eco. S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso la società adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile. In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la società garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

D) partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere alla Si.Eco. S.p.A. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto. Per favorire la relazione con l'Utente, Si.Eco. S.p.A. rende attivi i canali di comunicazione:

- ✓ Numero Verde 800.999.531;
- ✓ Numero Whatsapp 3465368821;
- ✓ E-mail: numeroverde@siecospa.it;
- ✓ All'indirizzo internet www.siecospa.it utilizzando l'apposito "form";
- ✓ Applicazione dedicata per smartphone;
- ✓ QRCode posizionato su qualsiasi supporto fisico, come locandine, manifesti, oggetti ecc., in grado di essere letto con l'aiuto di un qualsiasi device;
- ✓ Social Media attraverso le pagine Facebook e Instagram di Si.Eco S.p.A.

E) efficacia ed efficienza

La Si.Eco. S.p.A. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

F) tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti Si.Eco. S.p.A. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

G) standard di qualità del servizio

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la Si.Eco. S.p.A. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;

3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

H) standard generali di qualità del servizio:

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi erogati.

Privacy

Si.Eco S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 (cd. "GDPR"), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al capo III del GDPR.

SEZIONE IV – Servizio di igiene urbana

Modalità del servizio

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio di raccolta dei rifiuti è stato organizzato in maniera da essere il più possibile capillare in modo da invogliare le utenze ad impegnarsi al massimo nella separazione delle diverse frazioni di rifiuti urbani prodotti e al loro conferimento al servizio pubblico in maniera differenziata.

Per raccolta differenziata si intende un'attività finalizzata a separare e raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, al fine di incrementare al massimo il quantitativo di rifiuti da avviare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia ovvero di destinare le frazioni più pericolose ad adeguati trattamenti di smaltimento.

Pertanto il servizio attivato si basa essenzialmente sulla modalità di raccolta differenziata spinta detta anche "porta a porta" ovvero la raccolta su suolo pubblico nei pressi delle proprie abitazioni mediante l'attrezzatura data in dotazione alle utenze.

Si.Eco spa effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori o sacchi e con sistema domiciliare. I contenitori rigidi forniti all'utenza sono dotati di un trasponder inizializzato ed allineato al codice univoco assegnato a ciascuna utenza.

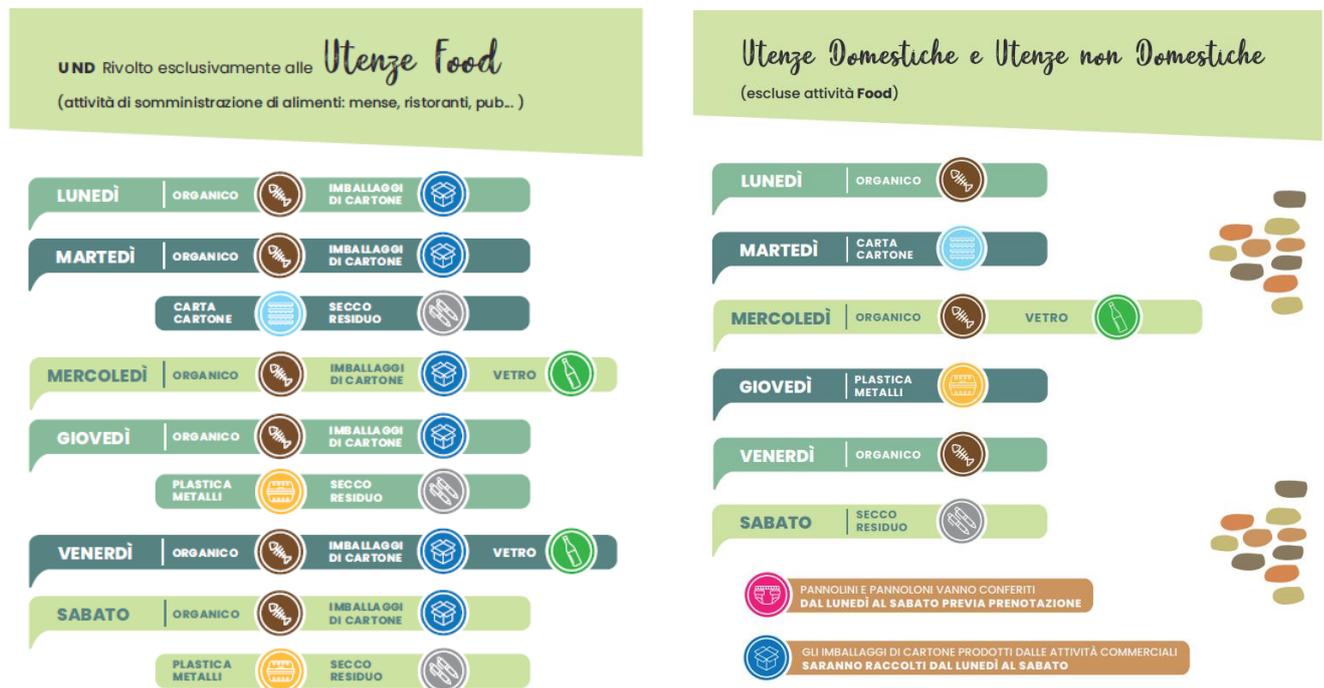
La volumetria ed il numero dei contenitori sono proporzionali alla popolazione servita. Per la raccolta sono utilizzati "mastelli antirandagismo", contenitori carrellati, sacchi per la raccolta della frazione multimateriale (plastica e metalli). Questi devono essere esposti nei giorni e negli orari previsti di conferimento, a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

La gestione del servizio di raccolta è giornaliera, secondo lo schema di calendario che viene fornito a ciascun utente.

Si.Eco s.p.a. organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 D.Lgs 116/2020 e s.m.i.), assicurando il servizio di raccolta per categorie:

- secco residuo
- frazione organica
- carta, cartone e cartoncino
- plastica e metalli
- vetro
- rifiuti ingombranti
- rifiuti urbani pericolosi
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)
- altre raccolte differenziate (tessili, olii vegetali ecc.)

Le frequenze di ritiro dei rifiuti nella città di Adelfia per le utenze domestiche e non domestiche e per le utenze food, ovvero che somministrano alimenti, sono:



RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA

Per frazione organica si intendono i principali rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio, raccolti in modo differenziato.

Tutte le indicazioni sul conferimento dell'organico sono riportate sul materiale di comunicazione fornito alle utenze e sui canali digitali.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONCINO E IMBALLAGGI DI CARTONE

La frazione carta, cartoncino e imballaggi di cartone comprende tutti i materiali a base cellulosa costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

Gli imballaggi di cartone prodotti da utenze domestiche dovranno essere, a cura degli utenti, ben piegati e schiacciati e posti all'interno dei mastelli dati in dotazione e conferiti nelle stesse giornate di raccolta della carta mentre per le utenze non domestiche ben piegati conferiti giornalmente mediante servizio di prelievo dedicato.

RACCOLTA DEL VETRO

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

RACCOLTA PLASTICA E METALLI

La frazione degli imballaggi in plastica e metalli comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato, nonché i materiali ferrosi e non ferrosi.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

RACCOLTA DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO

L'indifferenziato è tutto quel materiale che non può subire un processo di recupero.

Il conferimento di tale rifiuto dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente mediante l'impiego dell'attrezzatura fornita.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)

Trattasi di un servizio reso per la sola utenza domestica e viene svolto in modalità domiciliare con l'effettuazione – su richiesta – di un servizio gratuito a domicilio, telefonando al numero verde, ovvero a mezzo mail numeroverde@siecospa.it, ovvero mediante l'indirizzo internet www.siecospa.it, ovvero l'applicazione dedicata per smartphone, per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., e per i RAEE, frigoriferi, lavatrici ecc.. con esposizione su suolo pubblico prospiciente alla propria abitazione.

RACCOLTA RIFIUTI URBANI PERICOLOSI E PICCOLI RAEE

Si.Eco S.p.A. assicura, per la sola utenza domestica, un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (prodotti farmaceutici scaduti, batterie e pile scariche, prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo T/F/X) mediante contenitori sul territorio nei pressi dei rivenditori. Lo svuotamento dei contenitori stradali è assicurato all'occorrenza ogni qualvolta questi si riempiono.

RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI

Ai sensi del D.Lgs. 152/06 parte IV "i rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua" sono rifiuti urbani. pertanto, a fini della tutela e della salute pubblica e dell'ambiente, essi devono essere rimossi. Su segnalazione dell'Amministrazione comunale o del cittadino, la Si.Eco spa organizzerà il servizio di rimozione dei rifiuti utilizzando tutte le procedure idonee per categoria di rifiuto.

ISOLE ECOLOGICHE FISSE

Per supportare le raccolte differenziate e per far fronte alle necessità di conferimento dei rifiuti, sono state collocate n.02 postazioni fisse per il conferimento dei rifiuti che possano integrare il sistema di porta a porta dando l'opportunità, a chi ne ha necessità, di conferire le differenti tipologie di rifiuto in giorni ed orari diversi da quelli previsti da calendario. con questo sistema si cerca di dare la possibilità alle tenze virtuose di poter conferire in orari e giornate meno vincolanti rispetto al sistema porta a porta. I soli utenti abilitati, a seguito di riconoscimento mediante tessera sanitaria, potranno conferire presso tali postazioni.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento presenta le seguenti modalità:

- SPAZZAMENTO MANUALE eseguito in tutto il centro abitato in coerenza con le aree definite dai documenti di gara;
- SPAZZAMENTO MISTO spazzatrice con supporto appiedato munito di soffiatore elettrico per rimuovere i rifiuti ove non può operare la spazzatrice;
- SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E LAVAGGIO DELLE STRADE effettuato sul bordo strada dove si concentra la stragrande maggioranza dei rifiuti;
- LAVAGGIO PUNTI DI PREGIO E MERCATI
- RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI ovvero rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

SEZIONE V - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Si.Eco S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo tempestive informazioni all'utenza.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e s.m.i., che detta norma prevede per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Si.Eco S.p.A. 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.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Il servizio si svolge regolarmente in tutti i giorni dell'anno, prevedendo altresì una stagionalità dei servizi legati alla fluttuazione estiva.

SERVIZIO DI EMERGENZA

Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell'ambito del turno di lavoro, laddove necessario, Si.Eco S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

SEZIONE VI - Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi, può essere segnalata, anche telefonicamente, dal diretto interessato alla società. Il personale aziendale registrerà la segnalazione del

Cliente sull'apposito modulo predisposto dal "Responsabile Qualità Commerciale". Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che si possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate, fermo restando l'acquisizione da parte della società di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

SEZIONE VII - Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni.

La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità di apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti.

La Si.Eco S.p.A. fornisce informazioni sempre aggiornate e soprattutto sempre facilmente fruibili.

È infatti disponibile oltre al sito internet www.siecospa.it, un form per la richiesta di qualsivoglia informazione, una pluralità di mezzi di comunicazione: numero verde, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su social e media.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Si.Eco S.p.A. ha definito gli strumenti da utilizzare, in particolare:

1. Numero Verde e Whatsapp;
2. E-mail: numeroverde@siecospa.it;
3. Indirizzo internet www.siecospa.it utilizzando l'apposito "form";
4. Applicazione dedicata per smartphone;
5. Pagina Facebook e Instagram Si.Eco S.p.A.

Le variazioni di rilievo programmate nelle condizioni di erogazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, saranno pubblicate, sul sito internet www.siecospa.it, almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che saranno comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile anche a mezzo App e pagina Facebook.

Si.Eco S.p.A., infine, rende noti agli utenti i contenuti delle indagini statistiche sui risultati conseguiti nell'erogazione dei Servizi relativi all'esercizio precedente, attraverso comunicati stampa e conferenze stampa.

Si.Eco S.p.A. è attenta a formare le proprie risorse umane perché si abbia un rapporto con i Clienti all'insegna del rispetto e della cortesia, al fine di rispondere ai loro bisogni e per agevolarli nell'esercizio dei diritti.

Il personale, munito di tesserino di riconoscimento, è a completa disposizione degli utenti.

Si.Eco S.p.A. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo. A tale scopo si forniscono le seguenti informazioni:

1. Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata a Si.Eco S.p.A. dall'utente attraverso un reclamo formale sporto al Numero Verde, all'indirizzo mail numeroverde@siecospa.it,

tramite la compilazione dell'apposito modello scaricabile dal sito internet www.siecospa.it e presentato attraverso una delle modalità indicate nel modello;

2. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso;
3. Entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo, Si.Eco S.p.A. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione della eventuale irregolarità riscontrata, fornendo in questa maniera ristoro dell'esigenza non soddisfatta.

L'Utente, in caso di non soddisfacente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può inoltrare le Sue motivazioni anche al Comune.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

La Si.Eco S.p.A., 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 clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.