

Carta dei Servizi

1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale il CGS Salerno s.r.l. definisce gli impegni, le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei servizi offerti, e dichiara ai clienti gli impegni, che assume per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito nel contratto di servizio.

È uno strumento che promuove la trasparenza e la qualità dei servizi, garantendo all'utenza un accesso agevole e informazioni chiare sui servizi stessi

La Carta del servizio in particolare:

- ☐ individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio:
 - Impianti di depurazione
 - Impianti di trattamento e sollevamento acque
 - Reti fognarie bianche e nere
 - Serbatoi e reti idriche
 - Sistemi elettrici ed impianti di illuminazione
 - Strade, ponti ed opere a verde
 - Condotte di convogliamento (rete SNAM).
- ☐ individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- ☐ definisce il rapporto tra il gestore ed i clienti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- ☐ definisce le procedure di reclamo attivabili da parte dei clienti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali - quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità, che il gestore si impegna a rispettare:

- a) La convenzione stipulata tra i clienti ed il gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) Le modalità per l'applicazione della tariffa di smaltimento vigente, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa.

2. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è sempre valida e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative dei servizi e all'adozione di standard migliorativi.

La Carta, approvata con apposito atto di adozione, sarà pubblicata sul sito web istituzionale.

La Società informerà i Clienti con i mezzi ritenuti più adeguati una volta pubblicata ed in caso di modifica del documento.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e dovranno essere valutate ed eventualmente approvate

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dalla Società per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità della società, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo calamità naturali, atti vandalici, tumulti, sommosse, ecc.).

3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il Consorzio per la Gestione dei Servizi della provincia di Salerno, in sigla C.G.S. Salerno, nasce nell'anno 1989 come consorzio con attività esterna per essere trasformato nel 1996 in Società Consortile a Responsabilità Limitata.

Dal 2003 il Consorzio ASI Salerno è socio Unico. Nel luglio 2009 C.G.S. Salerno diventa Società a Responsabilità Limitata Unipersonale. La funzione amministrativa e di direzione della gestione sono accentrate presso la sede di Salerno in via Monticelli s.n.c. Località Fuorni 84131 Salerno. L'esercizio operativo è svolto presso le aree industriali di Buccino, Oliveto Citra, Contursi Terme e Palomonte nonché presso l'impianto di depurazione di Battipaglia. Le attività del Consorzio per la Gestione dei Servizi della provincia di Salerno S.r.l. possono essere essenzialmente ricondotte :

- L'erogazione di servizi quali distribuzione acqua, manutenzioni aree industriali e depurazione reflui a favore delle aziende insediate sulle aree industriali di Buccino, Oliveto Citra, Contursi Terme e Palomonte, oltre all'impianto di depurazione di Battipaglia;
- Trattamento dei rifiuti liquidi di diversa tipologia (percolato, rifiuti dell'industria lattiero-casearia, fanghi delle fosse settiche, rifiuti della pulizia delle fognature, soluzioni acquose di scarto, ecc.) presso gli impianti di Buccino, Oliveto Citra e Palomonte.

3.1. DATI ANAGRAFICI E SEDI

Denominazione: CGS Salerno S.r.l.

Sede Legale ed Amm.va: Salerno, Via Monticelli, snc.

Unità Locali:

3.1.1. IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI BATTIPAGLIA



INQUADRAMENTO TERRITORIALE DELL'AREA

L'impianto è riportato nel N.C.T. del Comune di Battipaglia alle particelle n° 26 e 145 del foglio n° 8, e ricade in una zona classificata nel Piano Regolatore Territoriale come “ zona D Produttiva industriale”.

La superficie complessiva occupata dal sito è di circa 92.629 m² , di cui 1.733 m² di superficie coperta, 10.439 m² di superficie scoperta non impermeabilizzata e 80.457 m² scoperta impermeabilizzata.

3.1.2. IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI CONTURSI



INQUADRAMENTO TERRITORIALE DELL'AREA

L'impianto è riportato in N.C.T. al foglio 24, particella 681 del Catasto terreni del Comune di Contursi Terme.

L'insediamento ricade in una zona, fuori dal centro urbanizzato, classificata nel Piano Regolatore Territoriale come "*Area Industriale*".

STRUTTURE ED IMPIANTI

L'impianto è costituito dai seguenti corpi di fabbrica:

- n. 1 uffici e locale servizi** in muratura di consistenza pari a 129 mq
- n. 1 cabina elettrica** in struttura prefabbricata di superficie pari a 38 mq
- n. 1 locale** per disidratazione fanghi in c.a. di superficie paria a 112 mq
- vasche** per i trattamenti depurativi
- n. 1 tettoia** con struttura in acciaio avente una superficie di 135 mq
- n. 1 pesa bottini a ponte** interrata per la gestione dei rifiuti in ingresso. La pesa dei bottini ha dimensioni di 14 x 3 ml e portata di 60 t con quattro celle e terminale elettronico di carico.

TOTALE GENERALE SUPERFICIE COPERTA CIRCA MQ. 414

TOTALE GENERALE SUPERFICIE CIRCA MQ. 6.981

VIABILITA' E AREE A VERDE

- Carreggiate e parcheggi mq. 51.675
- Marciapiedi mq. 5.990
- Cordoli stradali mq. 1.518
- Scarpate inerbite mq. 42.000
- Fasce di rispetto mq. 64.546

DEFLUSSO ACQUE PIOVANE E FOGNATURE

- Canalette in calcestruzzo ml. 13.300
- Fognature tubi in PVC ml. 1.230
- Pozzetti fognatura n° 103

ACQUEDOTTI ED IMPIANTI IDRICI

- Tubazione in acciaio ml. 17.700
- Pozzetti n° 7
- Serbatoi di accumulo: volume comprese camere di manovre mc. 4.000

ILLUMINAZIONE STRADALE

- Pali tipo stradale n° 83
- Pozzetti e chiusini n° 83
- Cavidotti ml. 9.100

OPERE DI DIFESA E SISTEMAZIONE IDRAULICA

- Canali a grande sezione ml. 2.610

3.1.3. IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI OLIVETO CITRA



INQUADRAMENTO TERRITORIALE DELL'AREA

L'impianto è riportato nel N.C.T. del Comune di Oliveto Citra alle particelle n° 914, 915 e 916 del foglio n° 7, e ricade in una zona classificata nel Piano Regolatore Territoriale come “ zona D3.1 Produttiva industriale”.

STRUTTURE ED IMPIANTI

L'impianto è costituito dai seguenti corpi di fabbrica:

- **n. 1 cabina ENEL** in muratura di consistenza pari a 6 mq
- **n.1 officina** in cemento armato per una superficie di 81 mq
- **vasche per i trattamenti depurativi** per una superficie di 3.100 mq
- **n. 3 tettoie** con struttura in acciaio avente una superficie di 240 mq
- **n. 1 locale servizi** in muratura di consistenza pari a 23 mq
- **n. 1 locali tecnologici** a servizio del depuratore per una superficie complessiva di 262 mq
- **n. 1 pesa bottini** a ponte interrata elettronica delle dimensioni di 14 x 3 ml e portata di 60 t con celle e terminale elettronico di carico
- **box prefabbricato**, cabina pesa, avente dimensioni 3,14 x 2,50 x 2,7 m.

TOTALE GENERALE SUPERFICIE COPERTA CIRCA 612 MQ

TOTALE GENERALE SUPERFICIE CIRCA 8.064 MQ

VIABILITA' E AREE A VERDE

▪ Carreggiate e parcheggi	mq. 30.296
▪ Marciapiedi	mq. 7.404
▪ Cordoli stradali	mq. 4.670
▪ Scarpate inerbite	mq. 0
▪ Fasce di rispetto	mq. 6.077

DEFLUSSO ACQUE PIOVANE E FOGNATURE

▪ Canalette in calcestruzzo	ml. 1.600
▪ Fognature tubi in PVC 400/600	ml. 2.150
Tubi in CLS	ml. 2.450
▪ Pozzetti fognatura	n° 162

ACQUEDOTTI ED IMPIANTI IDRICI

▪ Tubazione in acciaio	100	ml. 2.397
	250	ml. 1.934
	400	ml. 400
	450	ml. 1.402
▪ Pozzetti		n° 24
▪ Serbatoi di accumulo: volume comprese camere di manovre		mc. 3.020

ILLUMINAZIONE STRADALE

▪ Pali tipo stradale	n° 0
▪ Pozzetti e chiusini	n° 0
▪ Cavidotti	n° 0

OPERE DI DIFESA E SISTEMAZIONE IDRAULICA

▪ Canali a grande sezione	ml. 3.565
---------------------------	-----------

3.1.4. IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI PALOMONTE



INQUADRAMENTO TERRITORIALE DELL'AREA

L'impianto è riportato in N.C.T. al foglio 30, particella 1379 del Catasto terreni del Comune di Palomonte.

L'insediamento ricade in una zona, fuori dal centro urbanizzato, classificata nel Piano Regolatore Territoriale come "*Area Industriale*".

STRUTTURE ED IMPIANTI

L'impianto è costituito dai seguenti corpi di fabbrica:

- n. 1 uffici** in c.a. aventi dimensioni pari a 65 mq
- n. 1 locale servizi** in muratura di consistenza pari a 270 mq
- n. 1 cabina elettrica** in struttura prefabbricata di superficie pari a 34 mq
- n. 1 locale** per disidratazione fanghi in c.a. di superficie pari a 61 mq
- vasche** per i trattamenti depurativi
- n. 1 tettoia** con struttura in acciaio avente una superficie di 214 mq
- n. 1 pesa bottini a ponte** interrata per la gestione dei rifiuti in ingresso. La pesa dei bottini ha dimensioni di 9 x 3 ml e portata di 40 t con quattro celle e terminale elettronico di carico.

TOTALE GENERALE SUPERFICIE COPERTA CIRCA MQ. 644

TOTALE GENERALE SUPERFICIE CIRCA MQ. 10.569

VIABILITA' E AREE A VERDE

▪ Carreggiate e parcheggi	mq. 13.675
▪ Marciapiedi	mq. 3.630
▪ Cordoli stradali	mq. 3.080
▪ Scarpate inerbite	mq. 25.000
▪ Fasce di rispetto	mq. 10.100

DEFLUSSO ACQUE PIOVANE E FOGNATURE

▪ Canalette in calcestruzzo	ml. 6.330
▪ Fognature tubi in PVC 400-500	ml. 1.000
▪ Pozzetti fognatura	n° 20

ACQUEDOTTI ED IMPIANTI IDRICI

▪ Tubazione in acciaio	ml. 1.000
altro materiale	ml. 16
▪ Pozzetti	n° 16
▪ Serbatoi di accumulo: volume comprese camere di manovre	mc. 5.000
▪ Impianto di potabilizzazione, pressione esercizio 6 bar, portata 40-60 mc/h	

IMPIANTO DI CAPTAZIONE E SOLLEVAMENTO RETE IDRICA

▪ n° allacci cabina Enel e contatori	n° 3
▪ potenzialità	KVA 80
▪ utenze servite	centrali di sollevamento
▪ cabina MT/BT	n° 02

dati tecnici particolari

n° e tipo di pompe : n° 01 Caprari mc/h 72 pozzo A
 n° 01 Caprari mc/h 36 pozzo B
 n° 01 Caprari mc/h 25 pozzo C
 n° 03 Calpeda mc/h 57,6 pompe di rilancio

dati tecnici di progetto

portata pozzo A	mc/h 72
portata pozzo B	mc/h 36
portata pozzo C	mc/h 25

portata di rilancio	mc/h 115
dislivello geodetico	mt. 56
volume vasca di accumulo	mc 2.500 x 2

ILLUMINAZIONE STRADALE

- Pali tipo stradale n° 51
- Pozzetti e chiusini n° 51
- Cavidotti ml. 1.000

OPERE DI DIFESA E SISTEMAZIONE IDRAULICA

- Canali a grande sezione ml. 3.780

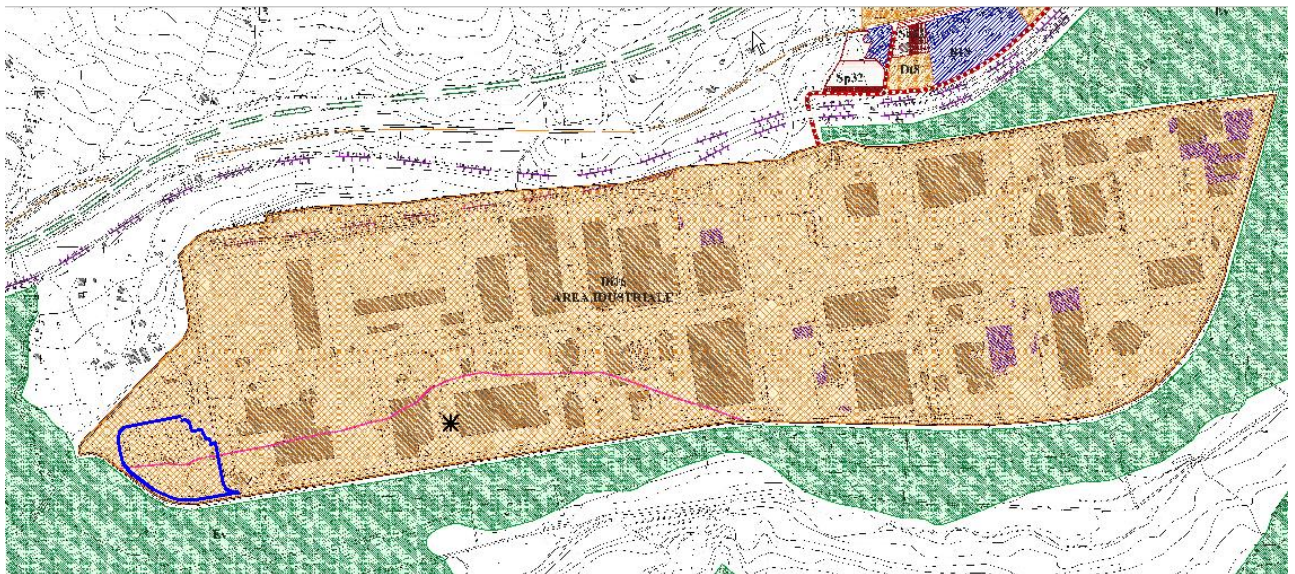
3.1.5 IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI BUCCINO



INQUADRAMENTO TERRITORIALE DELL'AREA

L'impianto è riportato in N.C.T. al foglio 51, particella 627 del Catasto terreni del Comune di Buccino.

L'insediamento ricade in una zona, fuori dal centro urbanizzato, classificata nel Piano Regolatore Territoriale come “*D16 Area Industriale esistente*”, così come si evince dalla sezione S.I.T. del sito del Comune di Buccino.



STRUTTURE ED IMPIANTI

L'impianto è costituito dai seguenti corpi di fabbrica:

1. **n. 1 centro operativo** in muratura di consistenza pari a 210 mq
2. **n. 1 cabina elettrica** di superficie pari a 26 mq
3. **locali servizi** aventi una superficie complessiva di 379mq
4. **vasche** per i trattamenti depurativi
5. **n. 1 tettoia** con struttura in acciaio avente una superficie di 144 mq
6. **n. 1 pesa bottini a ponte** interrata per la gestione dei rifiuti in ingresso. La pesa dei bottini ha dimensioni di 9 x 3 ml e portata di 40 t con quattro celle e terminale elettronico di carico.

TOTALE GENERALE SUPERFICIE COPERTA CIRCA MQ. 654

TOTALE GENERALE SUPERFICIE CIRCA MQ. 21.883

VIABILITA' E AREE A VERDE

▪ Carreggiate e parcheggi	mq. 107.000
▪ Marciapiedi	mq. 3.000
▪ Cordoli stradali	mq. 10.800
▪ Scarpate inerbite	mq. 300
▪ Fasce di rispetto	mq. 2.400

- Note:
- Viadotto con travi in acciaio mq. 2.600 lung.m.300 S.A.L. 100%
 - Giunti stradale m. 380
 - Appoggi in acciaio fissi n° 190 mobili n° 190
 - Recinzione m 790
 - Ponte porta tubi a traliccio in acciaio m. 150

DEFLUSSO ACQUE PIOVANE E FOGNATURE

▪ Canalette in calcestruzzo	ml. 1.500
▪ Fognature tubi in PVC 200	ml. 5.500
tubi in PVC 300/500	ml. 5.300
tubi in PEAD 400/1.200	ml. 4.800
▪ Pozzetti fognatura	n° 346

ACQUEDOTTI ED IMPIANTI IDRICI

- Tubazione in acciaio 100/400 ml. 4.000
- Pozzetti n° 49

IMPIANTO DI POTABILIZZAZIONE

- cabina MT/BT 1 X 350 kwa
- filtri sgrassatori dissabbiatori n° 04 tipo FSD oltre 30U.
- sterilizzatori a lampade U.V. n° 04 mod. SU/A3
- clorazione n° 01 pompa dosatrice
- allacciamento alla rete H₂O potabile
- a servizio dei beneficiari 15 lt/sec
- tipo di captazione pozzo artesiano pompa Aturia 20 lt/sec

ILLUMINAZIONE STRADALE

- Pali tipo stradale n° 205
- Pozzetti e chiusini n° 240
- Cavidotti ml. 4.500

OPERE DI DIFESA E SISTEMAZIONE IDRAULICA

- Canali a grande sezione ml. 1.200

RACCORDO FERROVIARIO CON STAZIONE F.S DI BUCCINO A SERVIZIO DEL NUCLEO INDUSTRIALE

- Fabbricato servizi n° 01
- Fabbricato merci n° 01
- Fabbricato rimessa locomotori n° 01
- Casotto per pesa bilico n° 01
- Deposito combustibile n° 01
- Paino caricatore n° 01
- Fabbricato servizi, manovra e gestione merci n° 01
- Binari ml. 2.040

3.1.6. STAZIONE DI SOLLEVAMENTO BUCCINO E CONDOTTA REFLUI (EX SNAMPROGETTI)

La stazione di sollevamento è schematicamente rappresentata da:

- Grigliatura grossolana a nastro
- Dissabbiatura a pista
- Sollevamento capacità mc. 100

Sulla tubazione in pressione è installata una cassa d'aria di capacità 52 mc per proteggere la condotta dai colpi di ariete.

Il tracciato della condotta convogliante i reflui all'impianto di depurazione di Battipaglia è costituito da tre tratti:

- a) Calabritto - Oliveto Citra – Contursi “A” - Contursi “C” – Battipaglia
(a gravità) DN 850 Km 34.200
- b) Buccino – Palomonte (in pressione) DN 600
- c) Palomonte – Contursi (a gravità) DN 850 tratto b) – c) = Km 15.700

Le portate di progetto sono rispettivamente

$$Q_m = 500 \text{ mc/h}$$

$$Q_p = 1.500 \text{ mc/h portate condotte in pressione}$$

$$Q_m = 609 \text{ mc/h}$$

$$Q = 1.827 \text{ portate condotte a gravità}$$

Sito web: www.cgssalerno.it

E-mail: info@cgssalerno.it

PEC: cgs.salerno@pec.it

3.2. ELENCO DEI SERVIZI EROGATI

Le attività del Consorzio per la Gestione dei Servizi della provincia di Salerno S.r.l. possono essere essenzialmente ricondotte :

- manutenzione pali, luci ed impianti pubblica illuminazione
- controllo e manutenzione impianti elettrici di area e reti di terra
- controllo e manutenzione canali di gronda
- manutenzione e pulizia ordinaria strade, parcheggi e marciapiedi
- manutenzione opere a verde
- manutenzione e potatura alberi
- controllo e rifacimento segnaletica orizzontale e verticale
- manutenzioni delle recinzioni
- analisi acque di falda e fiumi
- derattizzazione
- disinfestazione/disinfezione
- reti idriche e antincendio
- depurazione reflui (acque bianche e nere)

3.2.1. EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene attraverso:

- Programma di gestione e manutenzione
- Personale adeguatamente attrezzato per la manutenzione

3.2.2. LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Gli obiettivi ed i livelli di qualità delle prestazioni erogate di interesse dei convenzionati sono definiti da opportuni indicatori, descritti sinteticamente nella tabella sottostante, dove sono stati inseriti gli indicatori di interesse del pubblico.

Obiettivo	Indicatore
Affrontare i contenuti dei reclami e mettere in atto azioni correttive a seguito del reclamo in modo da ridurre il numero dei reclami	N° Azioni Correttive anno in corso/ N° Azioni Correttive anno precedente
Contenere e puntare a zero reclami, ricevuti dai convenzionati/clienti	N° Reclami anno in corso / N° reclami anno precedente
Mantenimento degli aggiornamenti circa le prescrizioni di legge di settore	N° Interventi formativi delle funzioni aziendali sulla normativa in un anno
Assenza di sanzioni da parte degli Enti di Controllo	N° Sanzioni ricevute in un anno
Riduzione dei giorni di assenza del personale	% assenteismo anno in corso / anno precedente
Controllo della formazione	% ore formazione / anno
Mantenere elevato il grado di soddisfazione dei convenzionati	Analisi dei reclami
Uso corretto dei mezzi	Numero di interventi ditte esterne sui mezzi/anno
Controllo degli infortuni	Frequenza infortuni
Controllo degli infortuni	Indice gravità infortunio
Controllo degli infortuni	Durata media infortuni
Controllo degli infortuni	Indice di incidenza infortuni

Gli indicatori sono periodicamente monitorati e aggiornati in base all'analisi dei rischi e delle opportunità aziendali.

Il risultato della valutazione delle prestazioni è un dato di input al riesame annuale da cui scaturisce la pianificazione degli obiettivi rinnovati per l'anno successivo.

La Società monitora tutte le attività legate all'erogazione del servizio per la verifica degli scostamenti rispetto a quanto pianificato e notifica annualmente al Comitato di Controllo i risultati del monitoraggio.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI E DIMENSIONE DELLA QUALITA'

4.1. EQUITA'

La Società, nell'erogazione dei servizi si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei convenzionati e di non discriminazione per gli stessi.

L'equità è infatti la capacità di assicurare trattamento paritario agli utenti, tenendo conto delle differenze fra varie tipologie di utenti.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree e fra le diverse categorie o fasce di clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali.

Comunque, la Società si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso ai convenzionati in tutto il territorio di competenza.

La Società si impegna a prestare una particolare attenzione nell'informazione sui servizi erogati.

4.2. IMPARZIALITÀ

La Società ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei clienti di obiettività e imparzialità.

L'imparzialità è la capacità di assicurare trattamento paritario ai clienti, tenendo conto delle differenze fra varie tipologie.

In funzione di ciò deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche del contratto regolante i rapporti commerciali.

4.3. CONTINUITÀ

La Società fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la Società deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio. La mancanza

di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da normativa sui servizi pubblici essenziali).

4.4. PARTECIPAZIONE

La società garantisce sempre la corretta informazione ai clienti sull'erogazione dei servizi.

I clienti possono produrre reclami e prospettare osservazioni, cui la Società è tenuta a dare riscontro.

4.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

L'efficienza è la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse. L'efficacia è la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza dei risultati ai bisogni individuati dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

4.6. CORTESIA

La Società garantisce ai clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

4.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

La Società, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti dei clienti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

5. SISTEMI DI GESTIONI PRESENTI IN AZIENDA

Gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità sono essenzialmente l'adozione di standard, generali e specifici, da sottoporre a verifica, da aggiornare periodicamente e da migliorare progressivamente insieme al dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche interne o da parte di ente terzo accreditato. La Società ha la massima attenzione nella gestione attraverso sistemi che si riferiscono a norme sia cogenti che volontarie, tra cui, i principali adottati sono:

5.1. QUALITÀ e AMBIENTE

La Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, certificato in aderenza alla norma internazionale ISO 14001:2015 da SI.CERT S.a.g.l. n. 017G – CGS - E Rev. 09 del 20.08.2024, assicurando, per quanto connesso all'attività del trattamento, recupero e smaltimento dei reflui ed assimilati, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, così come la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

5.2. SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

La Società nello svolgimento dei servizi e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

La Società è tenuta a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii., in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e al D. lgs n.152/2006 e ss.mm.ii.

Resta comunque dovere civico e responsabilità dei clienti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

5.3. PRIVACY

La Società si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere alla Società la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione,

raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal regolamento sulla privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

Responsabile del trattamento è la Società ed i trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici, nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui al regolamento sulla privacy.

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società programma periodicamente sedute di formazione per il personale per il mantenimento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Gli indici di qualità vengono monitorati periodicamente al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

7. PROCEDURE DI RECLAMO E RIFERIMENTI AZIENDALI

I convenzionati, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto dei servizi forniti o delle condizioni previste nel contratto di servizio, può presentare reclamo alla Società in forma scritta o attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica certificata).

Nel caso di mancato rispetto degli servizi previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro **10 giorni** e al momento della presentazione del reclamo il convenzionato deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

La Società, entro un massimo di **7 giorni** dalla data di presentazione del reclamo, riferisce in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta alla Società un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. La Società si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con il cliente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento.

La Società tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard di qualità della Carta del servizio.

8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il CGS Salerno effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, CGS Salerno si impegna a redigere annualmente entro il mese di maggio un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo al Comitato di Controllo.