

## **APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA COMUNE DI CATANIA (\*)**

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani 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 dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

Ai Cittadini-Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di standard qualitativi individuati per ciascun indicatore elencato nella sottostante tabella, a garanzia della qualità dei servizi resi.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici, cioè riferiti alle singole prestazioni erogate e standard di qualità generali, cioè riferiti al complesso delle prestazioni erogate ai Cittadini-Utenti nell'arco di un anno.

(\*) La Carta dei Servizi di Igiene Urbana del Comune di Catania, unitamente alla presente Appendice, i cui contenuti sono stati condivisi con il gestore DUSTY S.r.l., sono pubblicati e consultabili sul sito del gestore medesimo al seguente link: <https://www.dusty.it/catania/iniziative-dusty/>

<b>STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI</b>		
<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	20 gg. lavorativi 30 gg. lavorativi se necessario sopralluogo
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente della risposta motivata scritta	20 gg. lavorativi
Raccolta rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data del ritiro	10 gg. lavorativi
Tempo di intervento su cassonetti non svuotati	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di contenitore non svuotato e l'effettivo svuotamento	48 ore
Tempo di intervento per mancato passaggio ad utenza di raccolta porta a porta	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato passaggio ad utenza di raccolta porta e porta e l'effettivo passaggio di raccolta	48 ore
Tempo di intervento su cassonetti rotti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva riparazione o sostituzione	10 gg. lavorativi
Tempo di intervento su zone da spazzare traslasciate o non servite per cause di forza maggiore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	48 ore

<b>STANDARD DI QUALITA' GENERALI</b>	
<b>Indicatori</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi	95%
Percentuale minima di svuotamenti dei contenitori stradali realizzati con le tempistiche programmate	95%