

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

CARTA DEI SERVIZI

**APPALTO SERVIZIO DI
RACCOLTA E TRASPORTO
ACEM 85 COMUNI**

A.C.E.M.
Azienda Consortile Ecologica Monregalese

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

PRESENTAZIONE PROTEO AMBIENTE

Proteo Ambiente è una società che fa parte del gruppo Proteo che si occupa prevalentemente, a seguito di aggiudicazione di appalti pubblici, di servizi di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e servizi legati all'igiene urbana.

Il gruppo Proteo nasce nel 1997 come Società Cooperativa Sociale (a scopo plurimo ai sensi della L. 381/91) con la finalità di inserimento lavorativo di persone svantaggiate; Proteo, infatti, è l'acronimo di "Progettazione tecniche ecologiche occupazionali".

Nella "mission" di Proteo, quella di creare opportunità lavorative per persone in difficoltà dal punto di vista fisico psichico o sociale, iniziano ad affacciarsi, ad inizio degli anni 2000, servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani (il cosiddetto "porta a porta"), permettendo così di promuovere anche attività ecologicamente sostenibili e di salvaguardia dell'ambiente. Ne nasce un'attività che porterà la Proteo ad avere un ruolo sempre più importante negli anni nella raccolta rifiuti soprattutto nel territorio della "bassa" Provincia di Cuneo.

Proteo progetta, realizza e gestisce servizi di porta a porta "spinti" nei cosiddetti comuni ricicloni, ad esempio, i comuni di Marene (primo comune riciclone della provincia di Cuneo nel 2003), di Dogliani e, il comune di Chiusa di Pesio (primo comune riciclone della provincia di Cuneo nel 2011).

Proteo nella sua attività persegue l'interesse generale della comunità e remunera prevalentemente il lavoro sviluppato dai soci; Proteo si colloca all'interno del movimento cooperativo ed opera in integrazione con le altre cooperative, organizzazioni di volontariato, realtà dell'associazionismo e istituzioni pubbliche.

A seguito di una riorganizzazione interna del gruppo, a far data dal 1 gennaio 2023 nasce Proteo Ambiente Impresa sociale srl società partecipata al 100% da Proteo società cooperativa.

Proteo Ambiente ha nell'attività di raccolta rifiuti e igiene urbana in proprio "core business", vantando, dopo l'esperienza della cooperativa, un'esperienza pluriennale nel settore.

Al momento Proteo Ambiente svolge servizi sul territorio del Piemonte, gestendo la raccolta rifiuti per una popolazione di circa 180.000 abitanti con unità locali a:

- Mondovì (CN): sede legale e operativa

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

- Roddi (CN): sede operativa
- Ceva (CN): sede operativa
- Villafalletto (CN): sede operativa
- Nichelino (TO): sede operativa

ELENCO DEI COMUNI SERVITI

ALBERETO DELLA TORRE	CASTINO	MAGLIANO ALPI	PRIOLA
ALTO	CERETTO DELLE LANGHE	MARSAGLIA	PRUNETTO
ARGUELLO	CIGLIE'	MOMBARCARO	ROASCIO
BAGNASCO	CISSONE	MOMBASIGLIO	ROBURENT
BASTIA MONDOVI'	CLAVESANA	MONASTERO DI VASCO	ROCCA DE' BALDI
BATTIFOLLO	CORTEMILIA	MONASTEROLO CASOTTO	ROCCACIGLIE'
BELVEDERE LANGHE	CRAVANZANA	MONESIGLIO	ROCCAFORTE MONDOVI'
BENEVELLO	DOGLIANI	MONTALDO MONDOVI'	ROCCHETTA BELBO
BERGOLO	FARIGLIANO	MONTEZEMOLO	SALE DELLE LANGHE
BONVICINO	FEISOGLIO	MURAZZANO	SALE SAN GIOVANNI
BORGOMALE	FRABOSA SOPRANA	NIELLA BELBO	SALICETO
BOSIA	FRABOSA SOTTANA	NIELLA TANARO	SAN BENEDETTO BELBO
BOSSOLASCO	GARESSIO	NUCETTO	SAN MICHELE MONDOVI'
BRIAGLIA	GORZEGNO	ORMEA	SCAGNELLO
BRIGA ALTA	GOTTASECCA	PAMPARATO	SERAVALLE LANGHE
CAMERANA	IGLIANO	PAROLDO	SOMANO
CAPRAUNA	LEQUIO BERRIA	PERLETTO	TORRE BORMIDA
CARRU	LEQUIO TANARO	PERLO	TORRE MONDOVI'
CASTELLETTO UZZONE	LESEGNO	PEZZOLO VALLE UZZONE	TORRESINA
CASTELLINO TANARO	LEVICE	PIOZZO	VICOFORTE
CASTELNUOVO DI CEVA	LISIO	PRIERO	VILLANOVA MONDOVI'
			VIOLA

GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

▪ Fornire servizi efficaci ed efficienti

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

▪ Assicurare la continuità dei servizi

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

▪ Verificare i risultati ottenuti

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

- **Migliorare continuamente le nostre prestazioni**

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

- **Rispettare l'ambiente**

La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

- **Garantire la sicurezza**

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

- **Informare in modo esauriente**

Proteo si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico.

- **Ascoltare e tutelare i cittadini**

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.

- **Promuovere l'educazione ambientale**

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste campagne informative e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

- **Essere cortesi**

Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

- **Essere imparziali**

Proteo considera fondamentale i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

- **Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi**

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

Proteo si impegna a porre rimedio rapidamente a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

SERVIZI FORNITI

Di seguito si elencano i servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana svolti sul territorio comunale.

Raccolta e trasporto di rifiuti

Le raccolte sono svolte con l'utilizzo di mastelli e/o sacchetti dedicati alla tipologia di rifiuto ed esposti presso i civici di ogni utenza. Le utenze condominiali e commerciali possono anche essere dotate, in base alle esigenze, di cassonetti.

Di seguito i diversi servizi svolti sul territorio:

- **RACCOLTA DOMICILIARE** Indifferenziata (RSU)
- RACCOLTA DOMICILIARE Pannolini/pannoloni;
- RACCOLTA DOMICILIARE Organico;
- RACCOLTA DOMICILIARE Carta/cartone;
- RACCOLTA DOMICILIARE Imballaggi in plastica e metallici;
- **RACCOLTA STRADALE** DI Imballaggi in vetro.
- RACCOLTA STRADALE di rifiuti organici
- RACCOLTA STRADALE di Carta e Cartone
- RACCOLTA STRADALE di Imballaggi in Plastica e Metalli
- SERVIZI DI RACCOLTA DOMESTICHE PER UNTENZE NON DOMESTICHE GRANDI

- RACCOLTA porta a porta DI SFALCI E RAMAGLIE nei comuni in cui attivo il servizioo



RACCOLTA DOMICILIARE GRATUITA PER TUTTI I COMUNI DI RIFIUTI INGOMBRANTI A CHIAMATA AL NR VERDE

SERVIZI DI RACCOLTA STRADALE

- **Oli, pile, farmaci, abiti**

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

SERVIZI CENTRI DI RACCOLTA MOBILI (nei comuni in cui previsti) con posizionamento cassone scarrabile a ritiro materiali ingombranti e altri secondo il regolamento di Gestione CCR Mobili e Turistici

Attrezzature fornite in dotazione

- **Mastelli per raccolte domiciliari**
- **Cassonetti di varia volumetria per raccolte stradali**

Foto indicative dei mezzi



Igiene urbana

Sono previste diverse attività tese al mantenimento del decoro urbano quali:

- Spazzamento manuale;
- Spazzamento meccanizzato;
- Nettezza urbana dei mercati;
- Servizi accessori (ad esempio lavaggio portici, pulizia fiere e manifestazioni)



PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

Servizi accessori

Oltre ai servizi di raccolta standard Proteo svolge una serie di servizi integrativi accessori quali:

- Raccolta e trasporto rifiuti ingombranti/RAEE;
- Raccolta e trasporto pile e farmaci;
- Raccolta e trasporto rifiuti mercatali;
- Raccolta e trasporto rifiuti di fiere, sagre, manifestazioni o eventi;
- Lavaggio ed igienizzazione dei cassonetti;
- Rimozione di carcasse animali;
- Rimozione di rifiuti abbandonati.



STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Proteo Ambiente si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite dal Capitolato Speciale di Appalto e quanto offerto dall'impresa in fase di gara.

▪ **Scostamento tra servizio reso e servizio programmato**

Proteo garantisce l'erogazione del servizio non effettuato in caso di traffico veicolare intenso, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, avverse condizioni climatiche, sospensioni del lavoro dovuti a motivi sindacali o festività entro le 48 ore successive.

▪ **Igienicità del servizio**

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, effettuati con frequenza stabilita da capitolato.

▪ **Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori**

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti viene effettuata la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e, compatibilmente con i tempi di lavorazione, effettuato il posizionamento/spostamento degli stessi.

- **Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori**

Si assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

- **Interventi aventi carattere di emergenza ambientale**

Nell'eventualità di piccole emergenze ambientali si garantisce l'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi. In caso di incidenti ambientali gravi Proteo si impegna ad intervenire per il ripristino nel minor tempo possibile, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

- **NR VERDE DI PROTEO**

800.300.524 risponde nei seguenti orari

Giorno	Orario
Lunedì	9.30 – 16.30
Martedì	9.30 – 16.30
Mercoledì	9.30 – 16.30
Giovedì	9.30 – 16.30
Venerdì	9.30 – 16.30
Sabato	9.30 – 14.30

- **Mail dedicata 85comuni@proteoambiente.it**

- **App EasyWaste** per ogni maggior dettaglio fare riferimento al sito www.proteoambiente.it

- **Facilitazioni per particolari categorie di utenti**

Proteo si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati a particolari categorie di utenti (es. portatori di handicap).

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

Proteo Ambiente con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati per rilevare il grado di soddisfazione sono i seguenti:

- Informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli utenti
- Monitoraggio dei reclami pervenuti
- Indagini di customer satisfaction
- Sopralluoghi sul territorio servito

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento dei servizi erogati.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato sono variabili quantitative, o parametri qualitativi, in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni dei servizi erogati.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità;
- È un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Sono prese prevalentemente in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee.

Il segmento analizzato sarà suddiviso con il seguente criterio:

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

- 80 % circa del campione formato da utenze domestiche;
- 20 % circa del campione formato da utenze non domestiche, quali attività commerciale e artigianali.

Il servizio erogato è considerato:

- *Ottimo* se, nell'arco di un trimestre, il numero di non conformità totale è compreso tra 0 e 6;
- *Discreto* se il numero di segnalazioni è compreso tra 7 e 15;
- *Sufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 16 e 20;
- *Insufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 21 e 25;
- *Pessimo* se il numero di segnalazioni è superiore a 26.

TUTELA DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO

Proteo Ambiente utilizza procedure di reclamo dell'utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel Capitolato Speciale di Appalto. Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa e adeguata. Nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli utenti nei confronti dell'azienda e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima. Pertanto, qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale.

PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

Proteo Ambiente si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale). Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- Il riferimento al reclamo dell'Utente;
- L'esito degli accertamenti compiuti;
- L'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- L'indicazione dei tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.



PROTEO AMBIENTE

Impresa Sociale srl

COME CONTATTARCI

Proteo Ambiente Impresa Sociale Srl

Via Aosta, 42

12084 Mondovì (CN)

Tel. 0174 554765

Fax 0174 481460

Email: 85comuni@proteoambiente.it

Pec: proteo.ambiente@legalmail.it

800 30 05 24
NUMERO VERDE GRATUITO



VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana. Proteo Ambiente si impegna a mantenere aggiornato il documento in conseguenza di:

- *Variazione dei servizi;*
- *Modifiche e/o variazioni degli standard;*
- *Nuove esigenze manifestate dalle parti interessate;*
- *Aggiornamenti normativi.*