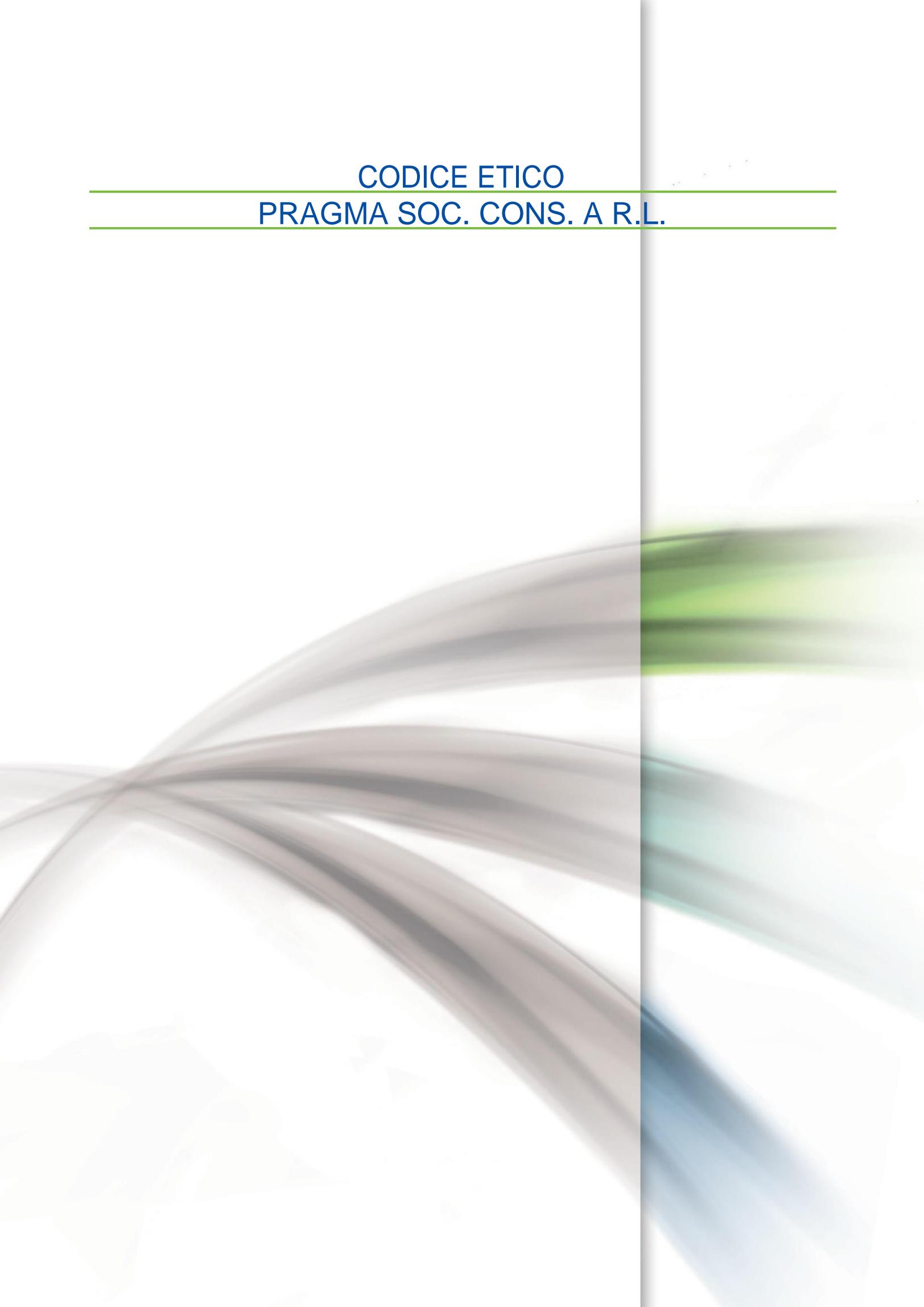


CODICE ETICO  
PRAGMA SOC. CONS. A R.L.

---

---





# CARTA DEI SERVIZI

---

---

## 1 PREMESSA

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale e di tutti i servizi relativi e connessi. Oggetto della presente è l'espletamento dei servizi di Igiene Urbana sul territorio del Comune di Corchiano. L'obiettivo primario che la Pragma Soc. Cons. a r.l. (di seguito PRAGMA) si pone, nella stesura del presente progetto, è di rendere dei servizi di alta qualità con la soddisfazione dei Clienti. In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti, rappresentando, nel contempo, l'impegno della società a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati. Tale documento è conforme alla "Carta della Qualità dei servizi ambientali" di Assoambiente. La Carta dei Servizi di Igiene Ambientale è rivolta a tutti cittadini nostri utenti, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che PRAGMA si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente. A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, la società si impegna, formalmente con la presente dichiarazione, al rispetto della normativa ISO 9001:2015.

## 2 POLITICA AMBIENTALE

Pragma s.r.l. intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi e raccolta di rifiuti solidi urbani e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2015. L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardo ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività e ai servizi erogati dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno puntualmente adottati i seguenti principi:

- il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti è obiettivo primario dell'azienda
  - la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali dell'azienda e delle esigenze dei cittadini
  - l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sistematicamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza
  - è necessario perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli
  - ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili
  - garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività svolte.
- Obiettivo di PRAGMA sarà inoltre la sensibilizzazione alle tematiche ambientali nella scelta di fornitori che adottino tecnologie ecosostenibili ed operino secondo sistemi di gestione ambientale. PRAGMA si propone di creare nei propri dipendenti, così come nella propria direzione, un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali e della tutela dell'ambiente, mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

## 3 PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi, come anticipato in premessa, è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che PRAGMA si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi della sede periferica (Cantiere), nonché delle rispettive sedi centrali. Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per PRAGMA un obiettivo prioritario. Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

## 4 PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza ed imparzialità

PRAGMA garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra le società e il Cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra i Committenti e la società PRAGMA.

### Continuità

PRAGMA garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale) potrebbero comportare interruzioni. In tal caso la società si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

### Partecipazione

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano. Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui al Regolamento aziendale ed alla Legge n. 241/90 e s.m.i. Inoltre PRAGMA, attraverso la Carta dei servizi, intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

## Efficacia ed Efficienza

PRAGMA persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

## Cortesia

PRAGMA si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente (Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia. A tale scopo la società ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadini, ad agevolarli sia nell'espletamento dei propri diritti che nell'adempimento dei propri obblighi. Il Personale in servizio è munito di tesserino di riconoscimento riportante fotografia e matricola aziendale. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

## Chiarezza e Comprensibilità

PRAGMA assicura un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli addetti alle comunicazioni esterne sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre che avere costantemente aggiornata la situazione dei servizi in attuazione e programmati con lo scopo di poter soddisfare le richieste dell'utenza in modo rapido ed esauritivo.

## Condizioni principali di fornitura

PRAGMA si impegna a fornire i servizi previsti con le tempistiche e le modalità indicate nel progetto offerta. Eventuali disfunzioni legate alla esecuzione dei servizi saranno con immediatezza esaminate rivisitandone le modalità di fornitura.

## Accessibilità al servizio

PRAGMA si impegna a fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari all'utente per poter conoscere nel dettaglio le particolarità del servizio proposto. Allo scopo è stato impostato dettagliato Progetto Comunicativo che identifica le modalità ed i tempi in cui verrà attuata capillare e corposa informazione e formazione degli utenti.

## Facilitazioni per particolari categorie di utenti

PRAGMA ha posto in atto procedure operative dirette a garantire tutte le facilitazioni per le categorie di utenti gravate di particolari problematiche. E' infatti prevista diversa tipologia di raccolta di alcune frazioni di rifiuto per gli anziani e portatori di handicap. Rispetto degli appuntamenti concordati PRAGMA ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi su appuntamento e conseguentemente dei servizi resi in genere. Inoltre gli apparati informatici e telefonici permettono un'interfaccia continuo tra utente e operatore con verifica sistematica dei tempi di attuazione.

## Tempi di attesa e risposta alle richieste/ reclami

Come indicato al punto precedente, PRAGMA ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi resi. Alla stesso modo e con gli stessi strumenti organizzativi e tecnologici è attivato il sistema di gestione delle risposte alle richieste e/o reclami, restando nelle tempistiche indicate nell'apposito capitolo di seguito descritto.

## Risposta alle richieste degli utenti e ai reclami scritti

Consapevoli che è fondamentale risolvere le problematiche del cittadino dando risposte esaurienti e rapide, PRAGMA garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, cercando di soddisfare le richieste di informazione in tempo reale o Massimo entro 2 giorni lavorativi, mentre per i reclami occorrerà attendere i tempi tecnici di istruzione della pratica, comunque mai oltre i 4 giorni lavorativi.

## Gestione del rapporto contrattuale

PRAGMA sottoscrive un contratto con la stazione appaltante, garanzia del buon funzionamento del servizio sia per il Committente che per il cittadino/cliente. La ditta appaltatrice sarà fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile ad apportare le correzioni opportune, qualora la stazione appaltante dia il benestare, e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

## Rettifiche di fatturazione

PRAGMA persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese, anche attraverso la contabilità aziendale e la eventuale rettifica di fatturazione qualora richiesto.

## Semplificazione delle procedure

Poichè semplificare le procedure spesso significa rendere il lavoro più rapido e semplice, PRAGMA si impegna ad essere efficace ed efficiente secondo le modalità previste dai processi della Qualità.

## Servizi di Emergenza e Pronto Intervento

PRAGMA ha predisposto procedure di servizio che rendono possibili interventi di emergenza con immediatezza durante le ore diurne (dalle 6 alle 20). In altri periodi della giornata saranno possibili interventi in un periodo variabile tra le 2 e le 24 ore dalla chiamata a seconda della gravità e dell'entità dell'intervento richiesto. La procedura prevede un intervento da parte di un tecnico entro le prime 2 ore dalla chiamata per verificare l'entità del servizio da realizzare.

## Rispetto delle Normative

PRAGMA ha posto in atto procedure operative atte a garantire il continuo controllo affinché nell'espletamento delle proprie attività siano sempre rispettate le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale, impegnandosi a proporre iniziative finalizzate a ridurre la loro pericolosità e i quantitativi da smaltire.

## Qualità e Tutela Ambientale

PRAGMA opera nell'ambito del sistema di Qualità ISO 9001:2015, assicura il mantenimento ed il continuo aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, attraverso il periodico riesame del sistema, la valutazione dei risultati conseguiti, l'aggiornamento degli obiettivi perseguiti e la conseguente definizione delle azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. La società garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alla prevenzione e alla riduzione integrate dell'inquinamento.

# 5 STRUTTURE UTILIZZATE

Parte importante nella realizzazione di un progetto per l'esecuzione di servizi di igiene urbana la rivestono le strutture utilizzate per tale scopo. A tal proposito PRAGMA intende predisporre le seguenti strutture dislocate sul territorio comunale o comunque in prossimità:

- Cantiere per ricovero dei mezzi utilizzati nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria o piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (bidoni, mastelli, sacchi, pale, scope, ecc..).
- Ufficio al pubblico per tutte le richieste che non possono essere trasmesse o trasferite telefonicamente.
- Uffici direzionali con la presenza di responsabile tecnico di zona con equipe dedicata alla progettazione ed al servizio commerciale.

# 6 SERVIZI FORNITI

## 6.1 Regolarità

PRAGMA si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

## 6.2 Le Attività della PRAGMA

Le principali attività svolte dalle società sul territorio, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, sono le seguenti:

- Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi
- Raccolta ingombranti
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani
- Raccolta differenziata del vetro
- Raccolta differenziata della plastica

- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde)
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido)
- Raccolta differenziata cassette in legno e plastica

#### Servizi speciali in aree pubbliche o di uso pubblico

- Pulizia aree mercatali
- Rimozione scarichi abusivi e bonifiche aree
- Pulizia in occasione di fiere, feste e manifestazioni

#### Servizi vari

- Aree Ecologiche, gestione e movimentazione cassoni
- Lavaggio cassonetti
- Informazione
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti

## 7 STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

La metodologia di misurazione della customer satisfaction si articola in alcune fasi differenti:

- standard e Indicatori di Qualità
- modalità di verifica

La norma UNI 11098:2003 definisce la soddisfazione del cliente come la "percezione dell'utente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti".

La raccolta e i servizi vengono effettuati secondo le modalità previste dal Capitolato, con i relativi indicatori di qualità. Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti il gestore svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti e partecipando a riunioni pubbliche territoriali, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami). Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato.

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.

## 7.1 Scelta del campione

Sono prese 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. L'universo indagato è quindi costituito dal numero di nuclei familiari residenti sul territorio servito.

Saranno applicati in modo rigoroso gli algoritmi di calcolo specifici al fine di ottenere risultati significativi con la realizzazione di una serie di questionari.

Legenda:

Il servizio è così valutato Ottimo se, nell'arco di un trimestre, il numero di segnalazioni insufficienti totale è compreso tra 0 e 60,

- |               |  |
|---------------|--|
| discreto      | se il numero di segnalazioni è compreso tra 61 e 150,  |
| sufficiente   | se il numero di segnalazioni è compreso tra 151 e 200, |
| insufficiente | se il numero di segnalazioni è compreso tra 201 e 250, |
| pessimo       | se il numero di segnalazioni è superiore a 251.        |

Le segnalazioni possono riguardare alcuni servizi per esempio:

- A - Mancato ritiro ingombranti su prenotazione
- B - Mancato svuotamento
- C - Richiesta spostamento
- D - Decoro attrezzature e personale
- E - Danneggiamenti
- F - Altro

È possibile comunque determinare la qualità del servizio per tipologia

A - MANCATO RITIRO	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	Efficacia raccolta	Mancato servizio di raccolta su prenotazione (se previsto)

B - MANCATO	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	Efficacia raccolta	Mancato servizio di raccolta

C - RICHIESTA	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	Richiesta bidoni o spostamento se già presenti	Esecuzione in 2 giorni

D - FRUIBILITA' CONTENITORI	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	L'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei contenitori: indica la possibilità di immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità	<p>A. buono Fruiibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori &gt; 20%</p> <p>B. sufficiente Fruiibilità compresa tra 5 e 20% del volume totale 5 - 20%</p> <p>C. insufficiente Volume residuo nullo o inferiore al 5% del volume totale dei contenitori</p>

E - EFFICACE PULIZIA AREA CIRCOSTANTE POSTAZIONE	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	La pulizia dell'area circostante il cassonetto è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra	<p>A. buono Assenza di rifiuti a terra nell'area circostante il contenitore</p> <p>B. sufficiente La superficie circostante è pulita con pochi residui o con moderate quantità di rifiuti a terra contenitore</p> <p>C. insufficiente La superficie circostante risulta sporca, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra</p>

F - DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
	Per decoro si intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito, senza sporczia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzate; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.	<p>A. buono Contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante, che non emette odori</p> <p>B. sufficiente Contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole</p> <p>C. insufficiente Contenitore sporco, con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne la fruibilità o che emette odori sgradevoli</p>

G - FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORE QUALITÀ	LIVELLO QUALITÀ
Servizio lavaggio cassonetti e manutenzione contenitori	Efficacia delle operazioni	N° di cassonetti lavati > = 98% N° cassonetti programmati
Servizio RD	Tempo intervento su cassonetti tralasciati	(n.b. per cause di forza maggiore) 24 ore dalla segnalazione di agibilità
	Tempo max riparazione\sostituzione	(n.b. nel caso sia pregiudicato il conferimento); 1 gg lavorativo
	Tempo max riparazione\sostituzione	(n.b. nel caso non sia pregiudicato il conferimento); entro 2 gg verifica, 3 gg ripristino funzionalità

## 8 MODALITÀ DI VERIFICA

Le modalità di verifica dell'andamento del servizio nonché del rispetto degli standard qualitativi sono contenute nel progetto comunicativo.

È possibile tuttavia riassumere in modo schematico le possibilità previste, distinguendo le verifiche tra Stazione appaltante e ditta operante sul territorio e Cittadino. Al riguardo, parte fondamentale è rivestita dall'informazione fornita durante le azioni educative/formative.

### 8.1 Verifiche Ente appaltante - Ditta operante sul territorio

#### 1. Verifiche periodiche

Nell'ambito degli incontri concordati, gli ispettori del comune, e l'incaricato della PRAGMA esaminano i dati di cui sopra, utilizzando detti risultati allo scopo di poter cifrare il rendimento del servizio ed il grado di soddisfazione del cliente.

#### 2. Verifiche straordinarie

A seguito di ripetuti e circostanziati segnalazioni la stazione appaltante o la ditta esecutrice del servizio possono richiedere l'attivazione di un incontro di verifica per analizzare nel dettaglio gli elementi che creano problematiche al servizio.

Analogamente è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di produrre variazioni, incrementi o riduzione di servizi sul territorio.

#### 3. Verifiche on line

E' prevista l'attivazione di un servizio di controllo satellitare e di trasferimento dei dati su sistema Web; nella composizione del progetto integrato è prevista pagina Web dedicata alla comunicazione dei dati.

### 8.2 Verifiche stazione appaltante e ditta - cittadino

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, Pragma s.r.l. e il Responsabile del procedimento del Comune procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di "customer satisfaction", attraverso interviste porta a porta mediante questionari appositamente elaborati.
- valutazione dei reclami e delle segnalazioni pervenute.
- incontri aperti con i Cittadini, con i Responsabili del servizio dei Comuni serviti, con i Tecnici della stazione appaltante, con le associazioni di categoria.
- valutazioni sull'andamento degli "indicatori di qualità" dei servizi resi rispetto agli standard prefissati.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione con i risultati ottenuti rispetto a quelli pianificati, PRAGMA, nell'ambito del periodico Riesame del Sistema Qualità da parte della direzione, ridefinirà i progetti di miglioramento, stabilendo gli obiettivi da perseguire ed i responsabili dei relativi processi.

## 9 INFORMAZIONE

PRAGMA assicura una completa e continua informazione in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi, sulle corrette modalità di fruizione dei servizi stessi e sui risultati conseguiti, garantendo completezza e accessibilità all'informazione. È proprio durante le fasi con cui si concretizza l'informazione, in particolare durante gli incontri diretti, che è possibile valutare il grado di soddisfazione del cittadino.

In particolare vengono realizzate:

- campagne di informazione ed incontri con i Cittadini in occasione dell'avvio dei nuovi servizi o di variazioni degli stessi
- predisposizione e diffusione di materiale informativo, quali opuscoli e vademecum da inviare al cittadino/cliente, avvisi e affissioni
- incontri mirati, ove si riscontra la necessità, con gli abitanti di alcuni Comuni o zone e/o quartieri o con associazioni di categoria
- periodici incontri con i Responsabili dell'amministrazione;

- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati
- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, ai risultati raggiunti, alla prevenzione nella produzione di rifiuti
- comunicati attraverso quotidiani locali ed emittenti televisive relativamente ad iniziative di interesse pubblico  
promosse dall'azienda: è di fondamentale importanza relazionarsi con i principali media del territorio
- campagne informative ed educative nelle scuole

Ogni cittadino/cliente può inoltre rivolgersi direttamente all'azienda attraverso i canali comunicativi appositamente istituiti per formulare specifiche richieste di informazione.

## 10 PROCEDURE DI RECLAMO E RIMBORSO

PRAGMA assicura agli utenti forme di rimborso ove il servizio è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard richiesti; per mancanze gravi si provvede all'indennizzo indipendentemente dalla richiesta dell'utente.

Il cittadino può dunque presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti.

Si evidenzia a tale proposito la possibilità di comunicare con PRAGMA attraverso le seguenti modalità:

- telefonicamente, chiamando l'apposito numero verde 800.58.73.60 dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00 e sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00;
- mail dedicata [differenziatacorchiano@pragmaconsortile.com](mailto:differenziatacorchiano@pragmaconsortile.com);
- sito internet [www.pragmaconsortile.com](http://www.pragmaconsortile.com) nella sezione "I Nostri Comuni"
- scaricando l'APP GARBAGE, creata direttamente dalla PRAGMA, presente sui sistemi operativi iOS e Android

### 10.1 La Procedura di Reclamo

PRAGMA, nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente.

Il Cliente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele o osservazioni circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato.

L'azienda, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### 10.2 Risposta alle richieste scritte dei Clienti

PRAGMA garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, con la seguente tempistica e nei seguenti sportelli:

- tempo di risposta alle richieste dirette: immediato
- tempo di risposta alle richieste: max 24 h
- tempo gestione reclami: max 48 h.

Il servizio telefonico permette che vi sia un continuo dialogo tra le Parti, così da avere sempre sotto controllo i tempi di reazione alla richiesta.

## 11 MODALITÀ DI RIMBORSO

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici consortili, in contraddittorio con i tecnici della società, sarà cura della azienda che eroga il servizio porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

Tutto ciò non preclude l'applicazione da parte dell'Ente delle sanzioni previste dal Capitolato d'Appalto in merito al tipo e grado di mancanza riscontrata.

PRAGMA si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi e a mantenere aggiornata la presente Carta in conseguenza di:

- aggiornamenti normativi intervenuti
- variazioni di servizi
- modifica e/o variazione degli standard di cui alla presente Carta.

Ogni modifica, a seguito di validazione, verrà adeguatamente pubblicizzata, utilizzando i canali informativi più appropriati, quali comunicati stampa, comunicati Internet, pubblicazione sul sito [www.pragmaconsortile.com](http://www.pragmaconsortile.com)

## 12 VALIDITÀ DELLA CARTA

Questo documento, approvato dal Legale Rappresentante della PRAGMA è in vigore dal 01 Dicembre 2020, è valido fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate ai Clienti.

È sottinteso che la validazione di cui sopra potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito dell'approvazione, della Carta dei Servizi proposta, da parte della stazione appaltante.

Ai sensi di quanto previsto dal Capitolato d'appalto, l'Amministrazione comunale può presentare proposte di modifica o integrazione a tutela degli utenti per una corretta gestione del servizio

