
CARTA DEI SERVIZI



Rev 00 del 07/11/2023

prot. N. 180/2023

CARTA DEI SERVIZI

CHILIVANI AMBIENTE SPA

PREMESSA

Gentili clienti

Vi diamo il benvenuto nell'azienda [Chilivani Ambiente S.p.A.](#) dove potrete usufruire dei servizi di assoluta qualità e che vengono erogati nel rispetto dell'ambiente, del territorio e delle persone.

Attraverso la CARTA DEI SERVIZI la [Chilivani Ambiente S.p.A.](#) presenta la propria mission, oltre alle informazioni sui servizi erogati.



INTRODUZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta il documento attraverso il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza/clientela, esprimendo le modalità di erogazione degli stessi servizi, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste, grazie anche al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi dei servizi.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici». L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D. L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto «Cresci-Italia»), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D. Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Inoltre la presente carta dei Servizi viene redatta tenendo conto degli atti e provvedimenti inerenti i servizi svolti, emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

La Carta dei Servizi, pertanto, non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un «patto», un «accordo» tra **Chilivani Ambiente S.p.A.** e il cliente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informaticizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'Istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

La presente CARTA DEI SERVIZI ha validità pari a quella del Contratto di servizio tra **Chilivani Ambiente S.p.A.** e i propri utenti in funzione dei servizi erogati, ed è soggetta a revisione almeno triennale, ma potrà essere aggiornata anche in relazione a modifiche normative e contrattuali o nuove esigenze contingenti.

La CARTA DEI SERVIZI approvata è resa disponibile presso il portale trasparenza del sito internet aziendale (<https://www.chilivaniambiente.it/amministrazione-trasparenteic.it>).

CHILIVANI AMBIENTE SPA

La [Chilivani Ambiente S.p.A.](#) è una società mista nata nel 1999, con partecipazione maggioritaria del Consorzio per la Zona di Interesse Regionale (Z.I.R.) di Chilivani-Ozieri e partecipazione minoritaria della ECOSERDIANA S.p.a. di Cagliari, che opera nel campo ambientale nei settori:

- Gestione di discariche per rifiuti non pericolosi
- Messa in riserva rifiuti non pericolosi
- Trasporti rifiuti non pericolosi
- Servizi di igiene urbana.

La [Chilivani Ambiente S.p.A.](#) è in possesso delle seguenti autorizzazioni ed iscrizioni:

- **Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A.) N. 04 del 10.12.2014**, che ha modificato l'AIA N. 03 del 04.12.2012 rilasciata dalla Provincia di Sassari, che autorizza la costruzione ed esercizio delle attività del sito in loc. Coldianu;
- **Autorizzazione Unica prot. N. 9119 Rep. N.846 del 23/11/2012** rilasciata dall'Assessorato dell'Industria - Servizio Energia della RAS, che ha autorizzato la costruzione ed esercizio dell'impianto di produzione di energia elettrica da biogas di potenza nominale pari a 330 kW;
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N.CA00531** alle categorie 1 classe E (raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati), 4 classe D (trasporto di rifiuti speciali non pericolosi), e 8 classe E (intermediazione senza detenzione di rifiuti) rilasciato dalla Sezione Regionale Sardegna.
- **Attestazione di conformità antincendio SCIA** rinnovo Prot. N. 21712 del 09.09.2022, codice univoco SUAP 01853420907-29082022-1706.521491, per le attività n. 1.1.C - 13.1.A - 49.1.A - 6.1.A.



Trasporti

La **Chilivani Ambiente S.p.A.** dispone di automezzi con attrezzature speciali, di media e grande capacità per il trasporto dei rifiuti, quali articolati, autocompattatori, autocarri cassonato e con sistema di scarramento lift, cassoni scarrabili, ed altre tipologie di veicoli industriali.

L'attività di trasporto rifiuti è autorizzata dalla iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N° CA000531/O rilasciata dalla Sezione Regionale della Sardegna alla categoria 1 classe E e alla cat. 4 classe D, ai sensi del D.M. 406 del 28.4.1998 e s.m.i.

Igiene Ambientale

Nell'ambito dei servizi d'igiene urbana la **Chilivani Ambiente S.p.A.** effettua i seguenti servizi di raccolta, con modalità porta a porta o mediante idonei contenitori stradali:

- raccolta rifiuti indifferenziati;
- raccolta differenziata delle frazioni valorizzabili quali carta e cartone, vetro, plastica, alluminio, etc.
- raccolta della frazione umida;
- raccolta rifiuti ingombranti;

oltre ai seguenti servizi:

- lavaggio contenitori stradali;
- pulizia caditoie stradali;
- etc.

Ha operato presso i Comuni di Nughedu S. Niccolò, Bessude, Bonnanaro, Torralba, Pattada, Tula, Mores, Ardara e per Istituto Incremento Ippico della Sardegna presso l'ippodromo di Chilivani.

La raccolta dei rifiuti è autorizzata dall'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali N° CA000531/O rilasciata dalla Sezione Regionale della Sardegna.






Impianto di scarico controllato

L'impianto di scarico controllato per rifiuti non pericolosi ed urbani in località Goldianu+ gestito dalla Chilivani Ambiente S.p.A. nasce da una cava dismessa nelle campagne del territorio di Ozieri, da un'iniziativa del Consorzio per la Zona di Interesse Regionale di Chilivani-Ozieri. L'impianto è di proprietà del Consorzio per la Zona di Interesse Regionale (Z.I.R.) di Chilivani-Ozieri che ha affidato la gestione alla società Chilivani Ambiente S.p.A. a partire da ottobre 1999.

Fino al 31.12.2009 la discarica di Goldianu+ è stato l'impianto di riferimento per il conferimento dei rifiuti urbani prodotti da diversi Comuni della Provincia di Sassari (sub-ambito D2), per una popolazione complessiva pari a ca. 80.000 abitanti.

Dal 1° gennaio 2010 l'impianto costituisce il riferimento per il conferimento dei sovralli degli impianti trattamento di Ozieri, Macomer e Tempio Pausania e per lo smaltimento dei rifiuti non pericolosi di enti pubblici e società private.



-  Area modulo I - volume 258.900 m³ -
-  Area modulo II - volume 426.160 m³ -
-  Area ampliamento "principale" modulo II - volume 221.625 m³ -
-  Area ampliamento modulo II "emergenziale 1" - volume 50.000 m³ -
-  Area ampliamento modulo II "emergenziale 2" - volume 69.400 m³ -

L'impianto ha un sistema barriera del fondo e delle pareti per evitare l'inquinamento del sottosuolo e delle falde acquifere.

Il percolato della discarica è drenato da una rete di tubazioni fessurate posizionata sul fondo che convoglia il percolato alle vasche di stoccaggio. Il percolato viene periodicamente prelevato ed avviato a smaltimento in impianti di trattamento autorizzati allo scopo. L'impianto è sottoposto a un periodico monitoraggio e controllo per evitare fenomeni di inquinamento. Le analisi chimiche sono eseguite da un laboratorio qualificato e sottoposte al controllo degli Enti preposti allo scopo.

Come previsto dall'autorizzazione all'esercizio e dal PMC, sono eseguiti autocontrolli sulla qualità di:

- acque di falda dei piezometri posti a monte e a valle dell'impianto
- acque di ruscellamento
- acque del rio a monte e valle del punto di scarico delle acque
- acque meteoriche di ruscellamento
- percolato
- aria a monte e a valle del punto di scarico dei rifiuti
- biogas all'ingresso in torcia e sottosuolo
- emissioni in atmosfera.

(Vedi Figura sopra: Planimetria impianto . indicazione moduli discarica).

Il sistema barriera di fondo del modulo in esercizio è realizzato (dall'alto verso il basso) con i seguenti materiali:

- strato di 100 cm di argilla avente coefficiente di permeabilità $K \leq 1.10^{-6}$ cm/s;
- strato drenante di sottotelo di spessore 20 cm; i primi 15 cm costituiti da ghiaia fine (\varnothing 6-12 mm) e gli ultimi 5 cm da sabbia ($\varnothing \leq 2$ mm);
- telo in HDPE spessore 2 mm a facce ruvide;
- strato drenante di captazione percolato di spessore 30 cm; i primi 15 cm costituiti da sabbia ($\varnothing \leq 2$ mm) ed i restanti 15 cm costituiti da ghiaia grossa (\varnothing 32-64 mm).

Il sistema barriera delle pareti è costituito dalle seguenti unità (dal basso verso l'alto):

- geotessile di grammatura 300 g/m², con strato di protezione per i teli sovrastanti onde impedire il contatto diretto col terreno;
- materassino bentonitico ad alta capacità impermeabilizzante ad adatto per la posa su pareti anche a forte pendenza;
- telo in HDPE spessore 2 mm, dello stesso tipo di quello previsto nel fondo e ad esso solidale;
- strato di protezione.

In ciascun modulo, il percolato è drenato da una rete di tubazioni fessurate posizionata sul fondo e raccolta tramite una tubazione principale che per caduta convoglia il percolato alle rispettive vasche di stoccaggio. Il flusso è regolato da valvole a saracinesca ubicate a monte delle vasche.

Nel modulo in post-esercizio, inoltre, il percolato è drenato e convogliato alla vasca di stoccaggio tramite una rete di raccolta superficiale collegata alle tubazioni di drenaggio collocate all'interno dei pozzi in opera di captazione del biogas tramite gli eiettori. Tale rete di raccolta è fondamentale per la corretta aspirazione del biogas, in quanto gli stessi pozzi che potrebbero intasarsi di percolato e impedire l'aspirazione del biogas.

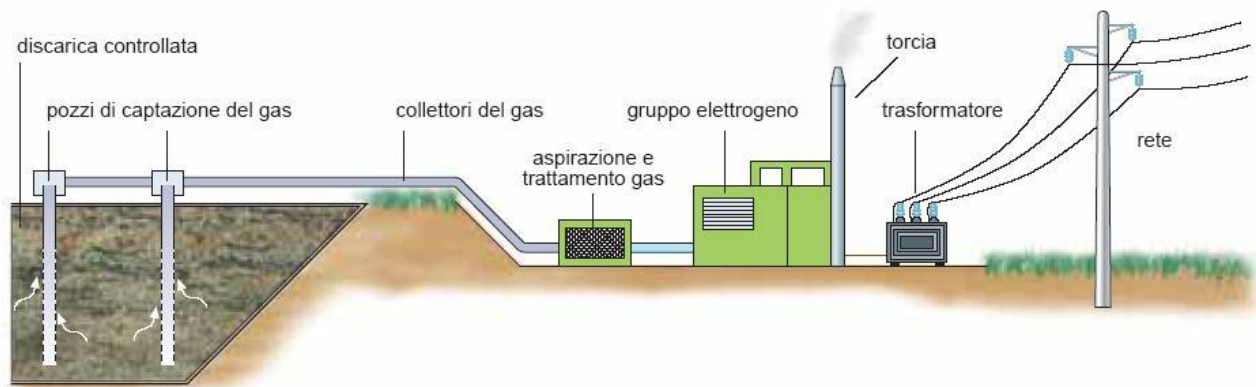
Il percolato viene periodicamente prelevato ed avviato a smaltimento in impianti di trattamento autorizzati allo scopo.

Il sistema di drenaggio e aspirazione è costituito da pozzi in opera del diametro di 600 mm e da una rete di captazione orizzontale per il modulo in esercizio e da pozzi trivellati e drenaggi orizzontali per il modulo in post-esercizio.

Produzione di energia elettrica da biogas

La Chilivani Ambiente è autorizzata all'attività di recupero energetico [R1] mediante impianto di produzione di energia elettrica attraverso la combustione del biogas in situ. L'energia elettrica prodotta è totalmente ceduta a GSE.

Il biogas generato dalla fermentazione anaerobica dei rifiuti conferiti nella discarica è captato tramite una rete di pozzi verticali e di drenaggi orizzontali e poi convogliato alla rete di adduzione per l'alimentazione all'impianto. Con autorizzazione unica (A.U.) rilasciata Servizio Energia dell'Assessorato dell'Industria della RAS è stata autorizzata la costruzione ed esercizio dell'impianto di produzione di energia elettrica di potenza nominale pari a 330 kW, alimentato a gas da discarica, la cui ultimazione ed entrata in esercizio a regime è avvenuta a luglio 2014.



L'impianto di produzione di energia elettrica è stato connesso all'impianto già esistente di aspirazione del biogas, che fino all'entrata in esercizio del motore prevedeva la sua combustione in torcia (vedi sotto: Impianto produzione energia elettrica). Le opere eseguite si possono sintetizzare in:

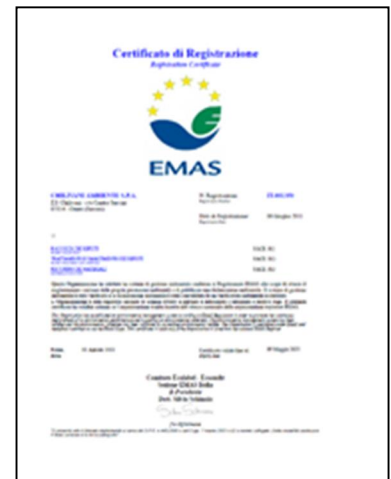
- modifiche all'impianto di aspirazione del biogas pre-esistente;
- installazione del gruppo di produzione energia elettrica;
- installazione del sistema di trattamento del biogas per l'abbattimento dell'umidità;
- installazione del termoreattore per il trattamento fumi di scarico;
- installazione di serbatoi di stoccaggio del lubrificante motore (olio fresco e olio esausto);
- realizzazione delle opere di connessione al Gestore di rete ENEL.



CERTIFICAZIONI

La [Chilivani Ambiente S.p.A.](#) ha implementato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità - Sicurezza - Ambiente), in quanto convinta che una visione unitaria del sistema aziendale valorizzi tutta l'Organizzazione attraverso una migliore visibilità degli obiettivi comuni, il coinvolgimento delle risorse umane, l'ottimizzazione di tutte le risorse ed una migliore integrazione delle competenze, ed è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità);
- UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente);
- EMAS (Ambiente);
- UNI ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul lavoro)



PRINCIPI

Chilivani Ambiente S.p.A. eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE:

la corretta gestione dell'impianto di smaltimento e della fornitura di servizi ambientali in un'ottica di miglioramento delle prestazioni ambientali, risparmio energetico e sviluppo sostenibile

L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA:

la volontà di raggiungere gli obiettivi prefissati con un impiego razionale delle risorse, nel rispetto del principio di economicità, per questo **Chilivani Ambiente S.p.A.** si impegna a erogare i propri servizi con efficienza ed efficacia adottando procedure organizzative e tecnologiche adeguate

LA TRASPARENZA:

la veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione esterna e pubblicazione dei dati e degli atti adottati sul sito istituzionale della società (vedi [Portale trasparenza](#))

L'UGUAGLIANZA e LA CORRETTEZZA:

la parità di trattamento verso tutti i propri clienti e utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica o fra le diverse categorie o fasce di utenti allo scopo di rendere i propri servizi fruibili nello stesso identico modo, nonché il rispetto dei diritti ed eliminazione delle discriminazioni, pregiudizi e conflitti tra dipendenti e azienda

LA LEGALITÀ:

il rispetto delle prescrizioni legislative, prevenzione, controllo e contrasto della corruzione e dell'illegalità; **Chilivani Ambiente S.p.A.** si impegna al rispetto dei requisiti delle norme cogenti

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE:

l'enfatizzazione del ruolo centrale della persona per la crescita dell'azienda

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE:

l'impegno verso tutti gli stakeholder aziendali

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:

ossia impegno a garantire la erogazione dei servizi prestati in maniera continuativa, senza interruzioni, secondo quanto previsto dai contratti; inoltre, **Chilivani Ambiente S.p.A.** si impegna ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e a comunicare tempestivamente con gli utenti attraverso i canali di informazione.

LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI INTERNI ED ESTERNI ALL'AZIENDA

Chilivani Ambiente S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

LA PARTECIPAZIONE:

inteso come orientamento alla erogazione di un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività anche attraverso la partecipazione e il coinvolgimento dell'utenza nella ricerca della customer satisfaction attraverso diversi canali di comunicazione (sito internet, comunicazioni via mail etc..).

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Conferimento rifiuti in impianto

Il conferimento di rifiuti agli impianti di **Chilivani Ambiente S.p.A.** da parte delle Pubbliche amministrazioni è regolato da apposite convenzioni.

Per quanto riguarda i rifiuti smaltiti nell'impianto di smaltimento le tariffe sono le seguenti:

| TARIFFA RISERVATA AGLI ENTI PUBBLICI E AI COMUNI DEL SUB-AMBITO DI OZIERI | | | |
|--|---|-----------|----------------|
| Codice CER rifiuto | Descrizione | UM | tariffa |
| 19 05 03 | Compost fuori specifica | t | " 83,12 |
| 19 12 12 | Altri rifiuti (compresi materiali misti) prodotti dal trattamento meccanico di rifiuti, diversi da quelli di cui alla voce 19 12 11 | | |
| 20 03 07 | Rifiuti ingombranti | | |
| 20 03 03 | Residui della pulizia stradale | | |
| TARIFFA RISERVATA AI PRIVATI | | | |
| 19 12 12 | Altri rifiuti (compresi materiali misti) prodotti dal trattamento meccanico di rifiuti, diversi da quelli di cui alla voce 19 12 11 | t | " 160,00 |
| 20 03 07 | Rifiuti ingombranti | t | " 326,00 |
| | Materassi | t | " 525,00 |
| 19 12 04 | Plastica e gomma | t | " 280,00 |
| 19 08 01 | Residui di vagliatura | t | " 160,00 |
| 03 03 07 | Scarti della separazione meccanica nella produzione di polpa da rifiuti di carta e cartone | t | " 100,00 |

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella definizione degli **standard di qualità**, come espresso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, la definizione degli standard e dell'identità di un servizio presuppone molteplici e differenti operazioni sia sul versante interno che esterno di una organizzazione.

La mission aziendale, che viene espressa attraverso la Politica del Sistema di gestione Integrato scaricabile dal sito internet <https://www.chilivaniambiente.it/certificazioni>, stabilisce che essa venga diffusa all'interno della stessa organizzazione stabilendo anche nello specifico gli obiettivi e i risultati da conseguire.

Dal punto di vista esterno, invece è necessario informare i clienti/utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere, e consolidarne l'immagine attraverso la promozione.

Infine, è importante offrire la possibilità di controllare il servizio e di reclamare/intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati.

| ATTIVITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|--|--|
| Omologazione dei rifiuti | Tempi di rilascio delle omologhe entro 10 gg lavorativi |
| Tempi di emissione delle offerte | Entro 5 gg lavorativi dalla richiesta di offerta |
| Tempi di risposta nella segnalazione dei reclami | Entro 5 gg lavorativi dalla ricezione del reclamo |
| Tempi di prenotazione conferimenti | Tempi di conferimento entro 5 gg lavorativi |
| Servizi esterni | Erogazione del servizio di trasporto rifiuti entro 4 gg lavorativi |
| | Consegna attrezzature stoccaggio rifiuti (cassoni) entro 4 gg lavorativi |

MIGLIORAMENTO

La Direzione della **Chilivani Ambiente S.p.A.** esprime la volontà di fornire un servizio capace di soddisfare le esigenze dei propri clienti e delle parti interessate, di garantire la salute e la sicurezza sul lavoro ai propri dipendenti e di operare nel rispetto dell'ambiente. Nell'ambito di questi intendimenti ha implementato un Sistema di Gestione conforme agli standard del Sistema Qualità-Sicurezza-Ambiente (QSA), secondo le norme volontarie UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, Regolamento CE 1221-2009 (EMAS); l'applicazione di tali norme di riferimento comporta:

- precisare compiti e responsabilità in modo che, nella gestione del Sistema di Gestione Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza, riguardino l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti e assumere le proprie responsabilità in relazione agli aspetti del Sistema di Gestione;
- l'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, e sia appropriata allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi per la SSL e opportunità per la SSL
- l'impegno a definire e diffondere all'interno dell'Azienda gli obiettivi di Qualità, Ambiente, Sicurezza e i relativi programmi di attuazione;
- tenere sotto controllo tutti i processi, quello produttivo in particolare, identificare e registrare ogni problema e gestire gli scostamenti dallo standard attraverso adeguate azioni correttive, di cui verificare l'attuazione;
- adottare azioni correttive basate non solo sull'analisi dei reclami delle parti interessate e sui rilievi emersi in fase di audit ma altresì attraverso la verifica dell'andamento complessivo delle performance anticipando il verificarsi di scostamenti dagli standard di prodotti, processi e sistema;
- adeguare costantemente il sistema di gestione all'evoluzione dei bisogni in gioco, e far rispettare le prescrizioni da parte del personale coinvolto;
- attuare una attenta e mirata valutazione e coinvolgimento del proprio parco fornitori, con cui promuovere e implementare processi e procedure di vantaggio reciproco, ma che siano in linea con criteri di miglioramento di tutto il contesto inerente Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e, ove istituiti, dei rappresentanti dei lavoratori
- consolidare ogni soluzione migliorativa adottata e verificare la soddisfazione del cliente, interno o esterno che sia;
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti legali ed altri requisiti applicabili in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e ambiente;
- l'impegno a svolgere le attività di movimentazione e stoccaggio dei rifiuti su superfici idonee, e a controllare periodicamente le condizioni delle pavimentazioni, la qualità della falda e del suolo interessato, al fine di scongiurare eventuali contaminazioni del suolo e del sottosuolo;
- l'impegno ad operare evitando emissioni odorigene verso l'esterno;

- lottimizzazione dei processi, il controllo periodico dei presidi installati e l'addestramento dei dipendenti alla gestione delle emergenze;
- l'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni mediante la progressiva adozione delle migliori tecnologie e modalità gestionali disponibili per il controllo dei propri aspetti ambientali;
- misurare con opportuni indicatori di performance i processi aziendali;
- fare attenzione ai bisogni delle parti interessate, dal momento della richiesta del servizio al momento dell'erogazione, attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione del feedback;
- perseguire la costante innovazione del know-how e la standardizzazione di metodi ed esperienze acquisite;
- verificare il rispetto dei termini contrattuali, dei requisiti cogenti e degli obiettivi economici definiti;
- eseguire analisi di benchmarking su scala estesa, confrontando la qualità dei servizi erogati con le prestazioni offerte dai leader del mercato nazionale e con la qualità percepita dai loro Clienti;
- individuare, valutare e gestire gli aspetti ambientali diretti e indiretti applicabili alle attività aziendali;
- Operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati all'attività.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Comunicazione, informazione ed educazione ambientale

Per Chilivani Ambiente S.p.A. responsabilità sociale d'impresa vuol dire soprattutto condividere la cultura ambientale, industriale e d'impresa con le nuove generazioni, per favorire uno sviluppo sociale che non può prescindere dai temi del lavoro, della sostenibilità e della crescita economica.

Informazione agli utenti

Chilivani Ambiente S.p.A. ha predisposto una apposita sezione del proprio sito internet <https://chilivaniambiente.portaletrasparenza.net/> alla comunicazione verso la propria utenza e le parti interessate: la sezione "Portale trasparenza" è la sezione del sito web dell'ente dedicata alla pubblicazione e alla libera consultazione da parte dei cittadini, dei dati di funzionamento dell'Ente, organizzati secondo le indicazioni contenute nel D. Lgs. 33/2013 e sulle sue successive modificazioni, sulla trasparenza amministrativa.

La sezione del sito è organizzata in sezioni tematiche omogenee e raccoglie in diverse schede tutte le informazioni per le quali le previsioni normative ne richiedono la pubblicazione.

Per la consultazione si rimanda alla apposita sezione del sito internet.

Procedure di reclamo

I reclami da parte degli utenti o clienti sul mancato rispetto dei principi o degli standard definiti nella presente CARTA DEI SERVIZI o delle condizioni di erogazione del servizio sono gestiti mediante un canale preferenziale di comunicazione dall'esterno tramite la sezione "Contattaci" del sito internet aziendale <https://www.chilivaniambiente.it/contattaci> o tramite la mail info@chilivaniambiente.it.

I reclami possono essere quindi ricevuti per iscritto (oltre alla mail sopra indicata, anche via PEC o lettera) o in forma verbale, e per ogni reclamo ricevuto, tramite il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, lo registra, definendo nel dettaglio la tipologia di reclamo e il servizio verso il quale è rivolto lo stesso, valuta la necessità di dar corso alle attività di trattamento del reclamo e una volta intraprese le azioni correttive per la risoluzione dello stesso, comunica all'utente/fornitore lo stato della risoluzione dello stesso.

Ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta non oltre il tempo massimo di 5 giorni lavorativi, a meno che la risoluzione non richieda maggiori approfondimenti, o nel caso in cui la stessa non dipenda unicamente da Chilivani Ambiente S.p.A., in questo caso il termine di 5 giorni lavorativi può essere prorogato dandone apposita comunicazione motivata all'utente/fornitore il quale viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

In ogni caso Chilivani Ambiente S.p.A. monitora tutti i reclami ricevuti nell'ambito degli indicatori e nei propri obiettivi di miglioramento.