

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE	STAZIONE APPALTANTE
	 <p data-bbox="900 819 1331 855">Comune di Mazara del Vallo</p>
	

BANDO DI GARA CIG: 67504149D9

SERVIZIO QUINQUENNALE DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI E SPECIALI ASSIMILATI,  
 SPAZZAMENTO ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA  
 ALL'INTERNO DELL'A.R.O. "COMUNE DI MAZARA DEL VALLO"



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

	Sommario .....	2
1	INTRODUZIONE.....	3
2	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
3	PROFILO DELLE PROPONENTI .....	4
	Multiecoplast Srl .....	4
	Eco Burgus srl .....	6
4	Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi .....	8
5	Procedura di Controllo del Processo – Gestione e controllo del servizio.....	8
6	Gestione del cantiere.....	8
7	Controlli sul servizio.....	9
8	Manutenzione delle attrezzature e dei mezzi.....	9
9	Pianificazione della manutenzione ordinaria.....	9
10	Identificazione e rintracciabilità.....	10
11	Misurazioni, analisi e miglioramento .....	10
12	Monitoraggi e misurazioni - Soddisfazione del cliente .....	10
13	Monitoraggi e misurazioni - Analisi dei dati.....	10
14	Miglioramento continuo.....	11
15	Azioni preventive .....	11
16	Azioni correttive .....	11
17	SERVIZI SVOLTI .....	12
	CALENDARI DI RACCOLTA .....	13
	TIPOLOGIA MEZZI D'OPERA E NUMERO .....	14
18	DESTINAZIONE DEI RIFIUTI.....	15
19	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI .....	15
20	COMPORTEMENTI CORRETTI.....	15
21	TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA .....	16
22	PRINCIPALI PUNTI DI CONTATTO .....	17

## 1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione ed i relativi standard di qualità, e informa inoltre l'utente sulle modalità di tutela previste

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La presente carta dei servizi è adottata nel rispetto delle presenti normative:

- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273 (prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare schemi di riferimento);
- D.P.C.M. del 19/05/1995 (schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici);
- D.L. 30/07/1999 n°286 - Art. 11 (obbligo dell'utilizzo della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori);
- Direttiva PCM - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva PCM - Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti
- Legge 04/03/2009, n.15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative)
- Legge 11/07/2012 n.273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.)

Nella Carta le aziende dichiarano quali servizi intendono erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intendono garantire, i criteri di monitoraggio delle prestazioni e l'impegno a migliorare la qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- tutti gli utenti hanno gli stessi diritti (principio di uguaglianza);
- deve essere garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida bensì un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazioni sul 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.

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta reca gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinate nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre suggerimenti e presentare reclami e quelle per adire alle vie conciliative.

I servizi di Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl sono erogati con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Le aziende si impegnano a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti. Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl si impegnano ad erogare i propri servizi con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, si provvederà ad avvertire tempestivamente i cittadini delle misure adottate per ridurre il disagio e a ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

Le aziende garantiscono al cittadino la più completa informazione sulle attività svolte e sulla partecipazione dell'utente alle modalità di erogazione dei servizi. Il cittadino ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sulla gestione e l'erogazione dei servizi, sul contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione comunale e le informazioni territoriali relative all'ambiente.

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl si impegnano a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come presentati da questa Carta. Ogni volta che gli impegni presi non fossero rispettati, si impegnano a fornire servizi straordinari a chi abbia sofferto della mancata prestazione del servizio. Nel rispetto della normativa europea, le aziende si impegnano ad adottare processi e metodi di lavoro che prevedano forme di raccolte separate e di recupero sempre più efficaci, oltre che coadiuvare i soggetti istituzionali preposti a fornire incentivi per la riduzione della produzione dei rifiuti.

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl si impegnano anche, nella figura di ciascun dipendente e operatore, a fornire informazioni utili e indicazioni sul corretto funzionamento dei servizi offerti, cercando di agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## 3 PROFILO DELLE PROPONENTI

### Multiecoplast Srl

La Multiecoplast srl nasce nel 1997 inserendosi nel settore ambientale diventando un vero e proprio punto di riferimento sul territorio regionale estendendo i servizi a tutto il territorio nazionale.

L'impresa si è posta in costante evoluzione ed è volta all'apprendimento continuo, ponendo particolare attenzione e cura alle nuove tecnologie e metodologie nella gestione dei rifiuti, rappresentando esse le uniche e vere armi che possano permettere di fronteggiare le problematiche ambientali e di tutelare così l'ambiente che ci circonda.

Multiecoplast srl offre ai suoi Partner servizi completi e integrati di gestione dei rifiuti. Dalla fase di raccolta, a quella di trattamento fino al recupero, cura ogni aspetto del ciclo dei rifiuti, consentendo alle Amministrazioni pubbliche e alle realtà private che l'hanno scelta come partner, di costruire una relazione diretta e immediata con un unico interlocutore professionale e sempre attento a rispondere ad ogni specifica esigenza. Le Amministrazioni e le Aziende possono contare sui servizi di prelievo, trasporto, smaltimento dei rifiuti solidi urbani, dei rifiuti speciali e non, selezione dei rifiuti urbani conferiti in maniera differenziata (monomateriale) e indifferenziata (multimateriale), ritiro di rifiuti ingombranti, prelievo, trasporto e smaltimento di pile e farmaci scaduti, riduzione volumetrica e triturazione dei rifiuti, bonifiche ambientali. Per le aziende private, multiecoplast srl offre, invece, oltre al servizio di trasporto e smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non, il servizio di pulizia industriale, il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento di materiali provenienti da cantieri edili e il servizio di micro raccolta di rifiuti prodotti da attività agricola, artigianali, produttive e commerciali. L'attività di Multiecoplast srl non si limita, però, all'esclusiva

fornitura dei servizi di smaltimento e trattamento dei rifiuti. Grazie al know-how acquisito in quasi vent'anni di esperienza nel settore, offre ai propri partner un servizio di consulenza completa, effettuato da uno staff tecnico di elevata competenza specializzato nel trovare soluzioni specifiche e diversificate a seconda delle singole esigenze.

- Nettezza urbana
- Raccolta differenziata
- Selezione e messa in riserva dei rifiuti
- Gestione integrata dei RSU
- Rigenerazione materie plastiche
- Consulenza ambientale

La Multiecoplast Srl adotta, inoltre, procedure e sistemi di lavoro che danno certezza alle parti interessate di operare secondo criteri di controllo e governo dei propri processi produttivi. Con la certificazione UNI EN ISO 9001, l'azienda ha attivato una continua analisi dei processi di lavoro, definendone metodi di controllo e misurazione in un'ottica di miglioramento continuo.

È intendimento dell'Organo amministrativo, adottare un sistema di regole e modelli comportamentali per armonizzare i principi di buon governo societario e di correttezza amministrativa con la cultura della legalità, valorizzando precise scelte gestionali il cui cardine è rappresentato dal concetto di 'responsabilità sociale'.

L'introduzione di un sistema di controllo dell'agire imprenditoriale e la diffusione di principi e di valori etici hanno altresì il triplice effetto di:

- accrescere la fiducia e la reputazione di Multiecoplast Srl nei confronti della collettività;
- assolvere, nel contempo, una funzione normativa, conformando i processi decisionali di chi opera quotidianamente in favore della Società alle prescrizioni di legge;
- prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati nel Decreto n. 231/01.

In conseguenza di tali profonde convinzioni Multiecoplast Srl ha dato avvio a tutte le attività necessarie al fine di rendere il proprio sistema di procedure, in perfetta coerenza con i principi ben radicati nella propria cultura di governo e nelle regole di corporate governance.

Certificazioni ed iscrizioni conseguite dall'azienda sono:

❖ ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI, per le seguenti categorie:

- Categoria 1 Classe C - raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita inferiore a 100.000 abitanti comprensiva delle sottocategorie relativamente alle attività di gestione dei centri comunali di raccolta e di spazzamento meccanizzato classe C;
  - Categoria 4 Classe C- raccolta e trasporto rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi, con quantità trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore e 60.000;
  - Categoria 5 Classe C- raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi con quantità trattata e superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore e 60.000;
- ✓ Certificato ISO 9001:2015 N°612 rilasciato da CERSA Srl;
  - ✓ Certificato ISO 14001:2015 N° MEPL4598E1701 rilasciato da European Certification Insitute;
  - ✓ Certificato di registrazione OHSAS 45001:2015 N° MEPL4598E1701 rilasciato da European Certification Insitute;

SEDE LEGALE: via Campidoglio, 73 – 98076 S. Agata di Militello (ME)

TELEFONO: 0941/1902908;

MAIL: [info@multiecoplast.it](mailto:info@multiecoplast.it)

Mail dedicata: [info@mazarambiente.it](mailto:info@mazarambiente.it)

La storia della Società Consortile ECO BURGUS a.r.l. inizia nell'Ottobre 2007 quando tre società (Cucchiara s.r.l. – Rubbino s.n.c. – AL.TA. Servizi s.r.l.), operanti nel settore dei rifiuti, hanno deciso di consorziarsi col fine di ottimizzare i costi e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nel novembre del 2007 viene costituita con atto notarile la società consortile ECO BURGUS a.r.l. e successivamente, dopo aver acquisito l'iscrizione per il trasporto in conto terzi, ottiene l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

La società adotta, inoltre, procedure e sistemi di lavoro che danno certezza alle parti interessate di operare secondo criteri di controllo e governo dei propri processi produttivi, infatti sin da subito opera in regime di qualità, ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001, rispettando e tutelando l'ambiente, ottenendo la certificazione UNI EN ISO 14001. L'azienda ha inoltre attivato una continua analisi dei processi di lavoro, definendone metodi di controllo e misurazione in un'ottica di miglioramento continuo.

Grazie al know-how delle aziende facenti parte della società consortile (Cucchiara s.r.l. – Rubbino

s.n.c. – AL.TA. Servizi s.r.l.) che operano nel settore dei rifiuti da decenni, con capacità tecniche, economiche ed organizzative non indifferenti, sin da subito la ECO BURGUS s.c.a.r.l. è stata in grado di svolgere servizi di raccolta e trasporto rifiuti, garantendo livelli di qualità elevati, e con un basso livello di impatto ambientale.

La società consortile possiede una capacità professionale non indifferente, in quanto nelle proprie piante organiche delle aziende consorziate vi è la presenza di figure professionali altamente qualificate che ricoprono le cariche di Responsabile Tecnico, Responsabile per la Sicurezza, Responsabile per la qualità aziendale i quali, in simbiosi con i dipendenti dell'intero consorzio, vigilano costantemente sull'efficacia e l'efficienza dei mezzi e delle attrezzature e dei servizi erogati, nel rispetto dei requisiti di sicurezza ed incolumità pubblica e nel rispetto delle norme di tutela ambientale, garantendo un livello di sicurezza elevato.

Già dal primo anno di operatività l'ECO BURGUS s.c.a.r.l. acquisisce commesse relative a servizi di raccolta e trasporto rifiuti e raccolta differenziata, con prezzi vantaggiosi per le stazioni appaltanti, grazie, sia alla conoscenza della morfologia del territorio, della viabilità e degli impianti di smaltimento e/o recupero presenti nel territorio, che alla disponibilità, nella propria sede operativa, di un'officina attrezzata per effettuare la corretta manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi.

Certificazioni ed iscrizioni conseguite dall'azienda sono:

❖ ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI, per le seguenti categorie:

- Categoria 1 Classe B - raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore a 500.000 comprese le attività di gestione dei centri comunali di raccolta e di spazzamento meccanizzato e tutte le sottocategorie;
- Categoria 4 Classe C- raccolta e trasporto rifiuti speciali non pericolosi prodotti da terzi, con quantità trattata superiore o uguale a 6.000 tonnellate e inferiore e 15.000;
- Categoria 5 Classe D- raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi con quantità trattata e superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore e 6.000;
- Categoria 8 Classe D- raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi con quantità trattata e superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore e 6.000;
- Categoria 9 Classe D- raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi con quantità trattata e superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore e 6.000;
- Categoria 10A Classe E- fino ad euro 200.000;
- Categoria 10B Classe E- fino ad euro 200.000;

- ✓ Certificato ISO 9001:2015 N° CQ1624 rilasciato dalla SMC Slovensko a.s.;
- ✓ certificato ISO 14001:2015 N° CA1623 rilasciato dalla SMC Slovensko a.s.;

SEDE LEGALE: via Don Luigi Sturzo, 234 – 90044 Carini (PA)

TELEFONO: 091/8782516;

MAIL: [info@ecoburgus.it](mailto:info@ecoburgus.it)

Mail dedicata: [info@mazarambiente.it](mailto:info@mazarambiente.it)

### 2.3 GESTIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La gestione avviene secondo i dettami della norma UNI EN ISO 9001:2015 e fa riferimento a procedure, moduli ed altri documenti di cui si avvale il Sistema Qualità di cui sono dotate le aziende. Il Sistema adottato individua le responsabilità ed indica i procedimenti che devono essere attuati in tutte le aree aziendali che possono avere influenza sulla qualità dei servizi erogati. Al fine di mantenere e migliorare continuamente il proprio Sistema Qualità si sono identificati i processi principali correlati con l'erogazione dei servizi, la loro sequenza e le loro interazioni, specificando gli indicatori di volta in volta utilizzati per misurare e monitorare ciascun processo, gli elementi in ingresso e quelli in uscita e gli elementi di comunicazione con il cliente.

L'organizzazione ha identificato i seguenti processi:

- gestione dell'attività commerciale e della progettazione;
- gestione dell'approvvigionamento;
- erogazione del servizio;
- gestione delle infrastrutture;
- miglioramento continuo.

Di norma l'output del processo relativo all'acquisizione e alla progettazione dei servizi costituisce l'input per il processo di erogazione del servizio. La "Gestione dell'Approvvigionamento" e la "Gestione delle infrastrutture" costituiscono processi di supporto all'erogazione del servizio. Tutti i suddetti processi alimentano il "Miglioramento della Qualità", dal momento che da essi derivano tutte le informazioni utilizzate dalla Direzione in sede di revisione periodica del Sistema Qualità.

Le aziende conducono un attento riesame dei requisiti relativi al servizio, per assicurare che:

- i requisiti siano chiaramente definiti e documentati;
- l'organizzazione disponga delle capacità (in termini di competenza e disponibilità di risorse) per soddisfare tali requisiti;
- ogni ambiguità eventualmente presente nell'offerta e/o nel contratto sia chiarita con il Committente;
- i costi di realizzazione del servizio siano coerenti con la proposta economica formulata;
- i tempi di realizzazione siano coerenti con gli impegni previsti e concordati;
- eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto/offerta rispetto a quelli espressi in precedenza siano risolte.

Le aziende, per l'espletamento della propria attività, acquistano prodotti e servizi che hanno influenza diretta o indiretta sulla qualità (di seguito definiti "critici"), con modalità tali da garantire che essi siano conformi ai requisiti specificati. Per tali acquisti le aziende si rivolgono a fornitori qualificati, allo scopo di garantire i migliori presupposti per poter erogare un servizio di qualità. Le prestazioni dei fornitori qualificati sono monitorate nel tempo attraverso il controllo delle forniture e delle non conformità.

Al momento della ricezione, il materiale acquistato viene sottoposto a vari controlli:

- verifica dell'integrità e dell'idoneità degli imballaggi in funzione del materiale contenuto;
- verifica dell'integrità del materiale contenuto negli imballi (verifica che essi non presentino evidenti segni di danni subiti);

- verifica sul rispetto di tutti i requisiti specificati nell'ordine.

Quando ritenuto opportuno, nella definizione di un accordo di fornitura può essere prevista una verifica presso il fornitore per accertare l'adeguatezza delle sue procedure o pratiche lavorative e per riscontrare i contenuti di qualità del prodotto/servizio contrattato.

#### 4 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

Per la realizzazione dei servizi vengono predisposte apposite pianificazioni, onde assicurare che:

- i processi siano attuati secondo le modalità operative stabilite nelle Procedure di controllo del processo e nelle Procedure Operative;
- i servizi vengano erogati da personale addestrato;
- sia garantita la qualità tecnica dei servizi.

La procedura che regola i processi di erogazione dei servizi identifica le attività, stabilisce i compiti e le responsabilità di ogni funzione aziendale ed individua le registrazioni attraverso cui fornire evidenza delle attività svolte. In un'ulteriore procedura, invece, sono definiti i criteri per la manutenzione delle infrastrutture utilizzate per l'erogazione del servizio.

Le attività di gestione integrata sei servizi di igiene urbana vengono effettuate nel completo rispetto dei requisiti derivanti dal D. Lgs. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni. Nel complesso tali attività sono distinguibili come segue.

#### 5 Procedura di Controllo del Processo – Gestione e controllo del servizio

Prima di avviare l'attività operativa la commessa viene pianificata in relazione a:

- tipologia di attività da svolgere;
- risorse umane da impiegare;
- attrezzature e mezzi necessari;
- esigenze di forniture di materiali e servizi come riportato nella procedura Gestione dell'approvvigionamento.

L'attività di pianificazione del servizio si fonda sulla definizione di quattro elementi sostanziali:

- numero di squadre necessarie per l'espletamento del servizio (in relazione alla tipologia del servizio stesso ed al relativo ambito territoriale);
- composizione di ciascuna squadra (in termini di risorse umane e infrastrutture);
- attività di ciascuna squadra (servizi da espletare in uno specifico ambito territoriale);
- controlli sull'esecuzione del servizio.

A tal fine vengono predisposti il Piano di copertura del servizio ed il Programma del servizio; in tali documenti vengono individuate tutte le risorse umane e tecniche necessarie all'espletamento quotidiano dei servizi previsti e/o necessari.

#### 6 Gestione del cantiere

Giornalmente il Capo Squadra predispose il "Programma/Rapporto giornaliero del personale di cantiere", nel quale individua le attività da svolgere ed il personale coinvolto. Sullo stesso modulo, a fine giornata, dà evidenza del completo ed efficace svolgimento delle attività. Successivamente i moduli compilati vengono trasmessi alla Direzione, perché confluiscono nel GIS ed infine – previa elaborazione – nella reportistica da inviare alla Committenza.

Ogni squadra operativa che si avvale di un automezzo (autocompattatore, spazzatrice, satellite, etc.) per l'erogazione



di un determinato servizio, deve compilare giornalmente il modulo *Foglio giornaliero di servizio*, in cui sono riportati i dati relativi all'automezzo (orario di uscita e di rientro, km di uscita e di rientro, controllo documenti, etc.), le eventuali anomalie del veicolo, i dati relativi al servizio (orario di inizio e di fine, zona, contenitori svuotati, peso, etc.) e le note sul servizio.

I rifiuti vengono trasportati nella stessa giornata, e comunque entro la tempistica prevista dalla normativa, presso le piattaforme (di smaltimento e/o stoccaggio/recupero) autorizzate secondo le indicazioni della committenza, fatte salve le necessità di provvedere ad un deposito temporaneo presso aree appositamente autorizzate (ad esempio i CCR) per ragioni di carattere operativo.

## 7 Controlli sul servizio

Il Responsabile di cantiere (Referente) predispone il *Piano dei controlli*, nel quale definisce la periodicità del controllo (con il riferimento alla tipologia di servizio ed alle zone) e, al momento prestabilito, registra il controllo effettuato.

## 8 Manutenzione delle attrezzature e dei mezzi

Il responsabile del cantiere, anche avvalendosi del personale amministrativo, predispone e mantiene aggiornato il "database automezzi" nel quale per ciascun automezzo riporta:

- Descrizione del mezzo e dell'attrezzatura;
- tipo di automezzo;
- targa;
- portata utile;
- data dell'ultima revisione;
- data di scadenza della tassa di proprietà;
- data di scadenza dell'assicurazione;
- identificativo (matricola di cantiere e codifica nel GIS)

Tali informazioni rappresentano la "tabella di base" da relazionare, nell'architettura del database, a quelle generate dal loro utilizzo, ovvero turni/ore di servizio, percorrenze, conducenti, rifornimenti, manutenzioni ordinarie/straordinarie, sinistri, danneggiamenti, periodi di fermo, ecc. Per quanto riguarda, invece, le attrezzature di cantiere, il responsabile predispone l'elenco delle attrezzature (con gli identificativi del sistema informatizzato se previsti) con l'indicazione degli interventi di manutenzione previsti e la relativa periodicità. Il responsabile predispone, altresì, una scheda per ciascuna attrezzatura, nella quale sono registrati gli interventi effettuati.

## 9 Pianificazione della manutenzione ordinaria

Per quanto riguarda la manutenzione programmata, la relativa pianificazione viene effettuata utilizzando una sezione del database denominata "*Manutenzione automezzi*", gestita in forma controllata in base al profiling dell'utente. In questa tabella vengono registrati, per ciascun automezzo, i vari interventi manutentivi da eseguire, la relativa frequenza, il calendario, la data di esecuzione e lo stato della manutenzione. In base al Piano della manutenzione il personale incaricato (interno o esterno) provvede ad eseguire gli interventi di manutenzione ordinaria.

Completata la manutenzione, si provvede a registrare l'intervento nella tabella denominata "*Scheda manutenzione automezzi*": questo documento informatico si compone di un foglio di lavoro per ogni mezzo, in ciascuno dei quali sono registrati, oltre ai dati identificativi dell'infrastruttura, la data e la descrizione dell'intervento, la relativa tipologia (manutenzione ordinaria o straordinaria) ed il costo (nel caso di intervento eseguito da manutentori esterni). In caso di anomalie, guasti, ecc., l'iter di intervento (manutenzione straordinaria) è pressoché analogo a quello già illustrato; il personale incaricato dell'uso del mezzo deve prontamente richiedere l'intervento e, contestualmente, provvedere all'avvio della procedura per la gestione delle non conformità. Se l'entità del guasto non permettesse l'immediata

riparazione del mezzo si provvederà all'immediata sostituzione dello stesso.

Al fine di tenere sotto controllo i chilometri percorsi mensilmente dai mezzi, quotidianamente gli addetti compilano il Foglio rifornimenti; quest'ultimo riporta i dati relativi ai consumi nella "Scheda automezzi" e tiene sotto controllo il relativo andamento.

#### 10 Identificazione e rintracciabilità

Le aziende garantiscono l'identificazione del servizio e la sua rintracciabilità in ogni momento del processo di realizzazione. La trascrizione degli elementi identificativi della commessa in tutti i documenti informatizzati che la riguardano, permette l'identificazione e la rintracciabilità di ogni attività nell'ambito dei servizi forniti in tempo reale. Inoltre, per l'espletamento dei servizi ambientali, le aziende devono ottemperare agli obblighi derivanti dalla vasta normativa in materia di gestione dei rifiuti; attraverso tale documentazione, quindi, è possibile dare completo e puntuale riscontro per quanto concerne il "buon fine del rifiuto trasportato". Nelle procedure del Sistema Qualità sono individuate le responsabilità per l'identificazione del servizio fornito e le registrazioni necessarie per la sua immediata rintracciabilità.

#### 11 Misurazioni, analisi e miglioramento

Le aziende hanno definito idonee modalità per il monitoraggio, la misura, l'analisi ed il miglioramento del proprio sistema qualità, al fine di dimostrare la conformità dei servizi erogati, nonché di assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e migliorarne costantemente l'efficacia.

#### 12 Monitoraggi e misurazioni - Soddisfazione del cliente

Le aziende ritengono di fondamentale importanza le informazioni di ritorno da parte sia dei propri Committenti che degli utenti, che sono raccolte attraverso tutti i meccanismi di feedback appositamente strutturati (sito web, numero verde, infopoint, ecc.).

#### 13 Monitoraggi e misurazioni - Analisi dei dati

Le aziende individuano, raccolgono e analizzano i dati appropriati al fine di:

- dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- stabilire le aree ed i margini di miglioramento;
- verificare che i servizi erogati siano conformi ai requisiti stabiliti (standard) e si mantengano in linea con gli indici prefissati;
- definire le opportune azioni preventive e correttive;
- verificare la validità delle azioni di miglioramento.

L'attività di monitoraggio del Sistema Qualità e di definizione delle opportune analisi statistiche avviene sotto la responsabilità del RQ. Egli, in riferimento ad un periodo di tempo determinato (generalmente un anno), provvede alla raccolta dei dati necessari provenienti da:

- soddisfazione del cliente;
- conformità del servizio ai requisiti;
- andamento dei processi (indicatori);
- prestazioni dei fornitori.

I dati relativi all'andamento dei processi (indicatori), sono monitorati costantemente e analizzati nel tempo per cogliere l'andamento generale dei processi. Quando il valore dell'indicatore supera il margine di tolleranza, il RQ (eventualmente coinvolgendo altre funzioni interessate) decide sull'opportunità di avviare un'azione correttiva.

## 14 Miglioramento continuo

Multicoplast Srl e Eco Burgus srl perseguono il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità, e dunque nell'erogazione dei servizi previsti, attraverso l'uso di:

- politica per la qualità;
- obiettivi per la qualità;
- risultati delle verifiche ispettive;
- analisi dei dati;
- azioni preventive e correttive;
- indicatori dei processi;
- riesami da parte della Direzione;
- coinvolgimento del personale per migliorare le prestazioni dei processi.

La strategia seguita per il miglioramento poggia soprattutto su:

- adeguamento e sviluppo progressivo della Politica e degli obiettivi per la qualità;
- potenziamento delle metodologie di analisi dei dati;
- rafforzamento e perfezionamento delle azioni preventive;
- intensificazione dei riesami della Direzione;
- attenta valutazione dei suggerimenti e delle proposte del personale.

## 15 Azioni preventive

Le aziende individuano azioni preventive atte ad eliminare cause potenziali di non conformità, attraverso analisi di:

- reclami dei clienti;
- verifiche ispettive interne;
- non conformità accertate;
- azioni correttive;
- risultati delle verifiche da parte degli organismi di certificazione;
- risultati di incontri con clienti e fornitori;
- problemi operativi riscontrati;
- variazione dei processi;
- rilevazioni statistiche;
- introduzione di nuove tecniche operative;
- modifiche alla struttura organizzativa.

Le aziende provvedono, inoltre, ad assicurare che le azioni necessarie siano state attuate in modo efficace. Le informazioni relative alle azioni preventive intraprese ed al loro esito sono oggetto di "Riesame da parte della Direzione".

## 16 Azioni correttive

Le aziende assicurano e documentano l'analisi e la valutazione per correggere le cause di non conformità del Sistema Qualità evidenziate nel corso di:

- verifiche ispettive interne;
- Riesame della Direzione;
- analisi dei dati;
- monitoraggio e misurazione dei processi;
- gestione dei reclami.

Secondo opportunità, si individuano le necessarie azioni correttive, attraverso:

- a. Evidenziazione della disfunzione riscontrata e relative cause. Nella determinazione di tali cause si ricercano:
- carenze nei controlli;
  - carenze di pianificazione;
  - non conformità nei prodotti/servizi acquistati all'esterno;
  - inadeguatezza dei metodi di lavoro;
  - mancato rispetto delle procedure;
  - carenza di addestramento del personale. Ciò attraverso l'analisi di:
    - ✓ problemi relativi alle forniture;
    - ✓ documenti di registrazione di controlli e verifiche;
    - ✓ documenti di registrazione non conformità;
    - ✓ osservazioni e rapporti del personale;
    - ✓ reclami eventuali del cliente.
- b. Individuazione dell'opportuna azione correttiva da intraprendere, con l'assegnazione delle responsabilità per l'esecuzione della stessa e dei termini di tempo entro cui completare tale azione affinché non perda efficacia.

## 17 SERVIZI SVOLTI

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl, sulla base del contratto con l'Amministrazione che regola le prestazioni erogate nell'ARO di Mazara del Vallo, svolgono i seguenti servizi:

- ✚ Raccolta differenziata delle frazioni riciclabili per utenze domestiche e non domestiche  
Raccolta di ingombranti, beni durevoli, RAEE e sfalci di potatura
- ✚ Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi  
Trasporto ad impianti dei rifiuti raccolti
- ✚ Spazzamento manuale e servizi accessori (rimozione siringhe, deiezioni e carogne animali)  
Spazzamento meccanizzato
- ✚ Scerbamento con metodi meccanici e regolatori chimici  
Lavaggio strade e piazze
- ✚ Pulizia delle aree interessate da mercati e manifestazioni periodici e aperiodici  
Raccolta rifiuti e pulizia delle aree cimiteriali
- ✚ Rimozione microdiscariche e contrasto all'abbandono dei rifiuti  
Fornitura e manutenzione di contenitori per i rifiuti domestici  
Gestione del Centro Comunale di Raccolta
- ✚ Incentivazione del compostaggio domestico
- ✚ Raccolte frazioni specifiche (vetro chiaro, oli vegetali)  
Disinfestazione e derattizzazione

## CALENDARI DI RACCOLTA

## RACCOLTA PER UTENZE DOMESTICHE (DOMICILIARE)

SERVIZIO	FREQUENZA
RACCOLTA ORGANICO E VERDE	3/7
RACCOLTA MULTIMATERIALE CARTA E CARTONE, PLASTICA, METALLI	2/7
RACCOLTA VETRO	1/7
RACCOLTA RESIDUALE	1/7
RACCOLTA PANNOLINI E PANNOLONI	1/7

## RACCOLTA PER UTENZE NON DOMESTICHE (DOMICILIARE)

SERVIZIO	FREQUENZA
RACCOLTA ORGANICO E VERDE	4/7
RACCOLTA MULTIMATERIALE CARTA, PLASTICA, METALLI	2/7
RACCOLTA IMBALLAGGI IN CARTONE	3/7
RACCOLTA VETRO	2/7
RACCOLTA RESIDUALE	1/7
RACCOLTA PANNOLINI E PANNOLONI	1/7

I materiali raccolti, nei singoli passaggi, saranno pertanto i seguenti:

**Organico:** Scarti di cucina, avanzi di cibo, frutta, crostacei e molluschi, gusci d'uovo e di frutta secca, piccoli ossi, alimenti avariati, fondi di caffè e cialde non plastificate, filtri di tè, tovaglioli, fazzoletti di carta e cartoni di pizza sporchi, cenere, tappi di sughero, stuzzicadenti e stecchini di legno, residui di fiori, piante, piccoli sfalci e patate, escrementi di animali domestici.

**Vetro:** Bottiglie, barattoli, flaconi e vasetti privi di residui di ogni genere.

**Secco Residuo:** stracci sporchi, spugne, spazzolini, rasoi, siringhe, garze, oggetti in plastica dura, posate in plastica, cicche di sigarette, carte e cialde plastificate, lampadine, piatti, tazzine e cocci in ceramica, porcellana, terracotta, cristalli, penne e pennarelli, sacchi aspirapolvere, CD, DVD, scontrini fiscali, carta oleata o plastificata, giocattoli, calze nylon, cosmetici, materiale sintetico, guanti in lattice, cotton fioc, carta vetrata, carta fotografica, bottoni

**Multimateriale (Carta e Cartone- Plastica-Metalli):** Giornali, riviste, libri, imballaggi di carta e cartone, sacchetti di carta, contenitori tetrapack per alimenti e bevande privi di tappo, fogli, quaderni, depliant, volantini, manifesti, scatole, cartoni di pizza privi di residui di cibo. Imballaggi in plastica, piatti e bicchieri in plastica privi di residui di cibo, bottiglie in plastica, bottiglie e flaconi per detersivi, sacchetti e contenitori in plastica, pellicole, cassette e

retine di frutta e verdura in plastica, tubetti (dentifrici e creme), tappi in plastica, vaschette in polistirolo, imballaggi in metallo vuoti e/o privi di residui di cibo, scatolame in metallo per alimenti, lattine per bevande, fogli di alluminio, vaschette in alluminio, tappi in alluminio, tubetti metallici vuoti (maionese, concentrato di pomodoro, bombolette spray (vuote e non contenenti materiali infiammabili).

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl forniscono un servizio regolare e continuo. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di Mazara del Vallo. Nel caso di interruzione programmata del servizio, le aziende devono avvisare il Comune, con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, della sospensione e della ripresa del servizio.

La gestione del CCR sarà con apertura quotidiana da lunedì al sabato e rispetterà i seguenti orari:

Dalle ore 07:30 alle ore 12:30.

#### TIPOLOGIA MEZZI D'OPERA E NUMERO

TIPOLOGIA	RD	ALTRO	NUMERO
AUTOCOMPATTATORE 3 ASSI MC 25	X		8
AUTOCOMPATTATORE 2 ASSI MC 18	X		3
SCARRABILE 3 ASSI	X		2
SATELLITE CON VASCA A COSTIPAZIONE DA 5 MC	X		29
SATELLITE CON VASCA A COSTIPAZIONE DA 3 MC	X		4
SATELLITE CON VASCA SEMPLICE DA 5 MC	X		4
SATELLITE CON VASCA SEMPLICE DA 3 MC	X		1
FURGONE	X		1
AUTOCARRO LEGGERO CON GRU E SPONDA IDRAULICA		X	2
SPAZZATRICE 4 MC		X	3
LAVASTRADE		X	1
LAVACASSONETTI		X	1
APECAR		X	15
PORTER		X	3
TOTALE			77

## 18 DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti raccolti sul territorio dell'ARO di Mazara del Vallo vengono avviati alle seguenti destinazioni:

TIPOLOGIA RIFIUTO	IMPIANTO DI DESTINAZIONE
Organico	[D'Angelo Vincenzo C/da Virgini Alcamo (TP)] [Rubbino Srl – Via Don Luigi Sturzo, n 234]
Imballaggi in carta e cartone	[Ma.Eco – via delle Orchidee vic n 16 – Petrosino(TP)]
Secco Residuale	[Trapani Servizi – C/da Belvedere - Trapani]
Multimateriale	[Eco XXI – Via Giacherina 2.3 santa Margherita del Belice]

## 19 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl, per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrivono l'impegno ad erogare i servizi di igiene urbana precedentemente descritti nel rispetto dei seguenti standard di qualità.

SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
<b>Contatto telefonico</b> Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento. <b>345/2910787</b> - Reclami e segnalazioni. - Richieste di servizi e attivazioni nuove utenze.	da lunedì a venerdì 9/13 e 15/17, segreteria telefonica nelle ore non coperte dall'operatore. - costo della chiamata: gratuito da rete fissa.	- tempo max di attesa 5 minuti. - tempo medio di attesa 1 minuto.

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl si impegnano a:

- ✓ effettuare i servizi con continuità e regolarità.
- ✓ scegliere le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale.
  - garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale
  - informare i cittadini/utenti in modo puntuale tramite tutti i canali di comunicazione disponibili.
  - eseguire diligentemente i servizi di pulizia sul territorio.

Multiecoplast Srl e Eco Burgus srl si impegnano inoltre a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini/utenti sulla qualità dei servizi forniti
- registrare in apposito database tutti le segnalazioni e i reclami ricevuti e trasmettere trimestralmente i risultati all'Amministrazione.
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami.

## 20 COMPORTAMENTI CORRETTI

La pulizia ed il decoro del territorio sono disciplinati dalle Ordinanze specificamente emanate dalle Amministrazioni Comunali, che regolamentano il servizio di raccolta rifiuti in città. Il mancato rispetto di quanto in esse previsto

determina l'erogazione di gravi sanzioni. Perché il sistema di raccolta dei rifiuti possa funzionare in maniera efficace è richiesta l'osservanza delle disposizioni da parte dei cittadini. Il mancato rispetto di poche ma semplici regole vanifica ogni tentativo di offrire un servizio migliore per l'intera comunità.

Alcune regole da osservare:

- Non depositare i rifiuti per strada o fuori dai contenitori.
- Rispetta i calendari di ritiro delle diversi frazioni, le modalità e gli orari di conferimento.
- Non disfarti da solo dei rifiuti ingombranti: chiama l'apposito servizio, sarai servito al tuo domicilio.
- Non introdurre nei contenitori materiali roventi o incandescenti o scorie degli impianti di riscaldamento.
- deposita medicinali e farmaci scaduti nei contenitori appositi situati presso le farmacie. Se non differenziati, i farmaci possono dar luogo ad emanazioni tossiche. Inoltre, la presenza di antibiotici nei rifiuti può favorire la selezione di ceppi batterici resistenti.
- Le attività commerciali devono tassativamente evitare di introdurre nei contenitori rifiuti speciali regolati da apposite convenzioni.
- Lo scarico dei rifiuti, anche non domestici, ed il loro abbandono è vietato nelle aree pubbliche e private, nonché negli alvei dei torrenti e nelle loro foci.
- Utilizza i cestini ed evita di sporcare il suolo.
- Collabora con le aziende erogatrici dei servizi di igiene urbana e con gli uffici comunali preposti, per una migliore vivibilità della città.

## 21 TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Le aziende provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (numero verde, sito Web, App per dispositivi mobili, ecc.).

Le aziende si impegnano ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche. Il gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

Istituisce un portale internet, accessibile anche ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi ed ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;

cura i rapporti con la Committenza e gli altri Enti coinvolti nel sistema di gestione dei servizi, in base alle competenze specifiche, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;

svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;

Assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte delle aziende, può presentare reclamo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, app per dispositivi mobili, sportello informativo presso i CCR), e darne



comunicazione, per conoscenza, all'Amministrazione competente. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard. Le aziende tengono conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Le aziende, entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo pervenuto in forma scritta, riferiscono all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti, aggiungendo anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

## 22 PRINCIPALI PUNTI DI CONTATTO

- ✓ mail: [info@mazarambiente.it](mailto:info@mazarambiente.it)
- ✓ Tel per info e segnalazioni: 345/2910787
- ✓ Numero dedicato per prenotazione ritiro ingombranti:  
0923/671839
- ✓ Pagina Facebook di informazione dedicata MazarAmbiente: [www.facebook.com/mazarambiente](http://www.facebook.com/mazarambiente)

F.to Multiecoplast srl  
(Mandataria)

F.to Eco Burgus Srl  
(Mandante)

## 23 CERTIFICAZIONI E ATTESTATI



**CERTIFICATO 612\*\*\*\*\***  
Certificate

**SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE**  
*We hereby certify that the organization*

## MULTIECOPLAST S.r.l.

*Via Campidoglio, 73 - 98076 Sant'Agata di Militello*

*Nelle seguenti unità operative / in the following operative units:*

**Sede Operativa : Via Campidoglio, 73 - 98076 - Sant'Agata di Militello ( ME )**

**APPLICA UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA**  
*applies a Quality Management System according to*

## UNI EN ISO 9001:2015

**PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / for the following activities**

**Progettazione ed erogazione servizi di igiene urbana: raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti solidi urbani, pericolosi e speciali; raccolta differenziata; spazzamento manuale e meccanizzato; raccolta porta a porta; lavaggio cassonetti; raccolta, trasporto e selezione di rifiuti ingombranti**

*Design and provision of waste management services: collection, transport and transfer of municipal solid waste, hazardous and special; recycling; manual and mechanized sweeping; curbside collection; bins washing; collection, transport and selection of bulky waste*

Riferirsi al Manuale del Sistema di Gestione per i dettagli relativi all'applicabilità dei requisiti della norma.

Please refer to Management System Manual for details of application to standard requirements

Questo certificato si riferisce al Regolamento CERSA per la certificazione dei Sistemi di Gestione e la sua validità è subordinata a sorveglianza periodica ed al riesame completo del sistema di gestione aziendale con periodicità triennale.

**Prima emissione**  
*First issue*  
23/07/2004

**Ultima emissione**  
*Current issue*  
12/07/2019

**Scadenza**  
*Expiry*  
22/07/2022

Settore EA/EA code: 39

L'Amministratore Delegato



SGQ N° 022A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements  
ciascun \* posto accanto al numero del certificato corrisponde ad un rinnovo

**CERSA S.r.l. (Società con socio unico)**  
*Organismo di Certificazione gruppo ICMQ*  
Via G. De Castilia, 10 - 20124 Milano  
info@cersa.com - cersasrl@pec.it - www.cersa.com  
tel. 02.86.57.30 - 02.86.57.37 - fax 02.72.09.63.80



CERTIFICATE No.  
CERTIFICATO N.

**MEPL4598E1701**

WE HEREBY CERTIFY THAT THE MANAGEMENT SYSTEM OF  
*SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DI*

## MULTIECOPLAST S.R.L

REGISTERED OFFICE - *SEDE LEGALE*  
OPERATIVE UNIT - *UNITÀ OPERATIVA*

Via Campidoglio, 73  
98076 - Sant'Agata di Militello (ME)- Italia

IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
*E' CONFORME ALLA NORMA*

### ISO 14001:2015

FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES  
*PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ*

**Manual and mechanized sweeping. Washing and cleaning of street, storm drains and manholes. Provision of urban hygiene services: collection, transport and disposal of hazardous and non hazardous wastes. Separate waste collection. Door-to-door waste collection. Washing of skip bins. Management of Municipal Waste Collection Centers**

***Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato. Pulizia di strade, caditoie e pozzetti. Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani pericolosi e non prodotti da terzi. Raccolta differenziata. Raccolta porta a porta. Lavaggio cassonetti. Gestione dei Centri di Raccolta Rifiuti Urbani (CCR - Isola Ecologica)***

IAF SECTORS (*SETTORI IAF*): 35 (**NACE 81.22, 81.29**), 39 (**NACE 38.11, 38.12, 38.21**)

THE USE AND THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF EUCI "RULES FOR MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFICATION" AND ARE SUBMITTED TO ANNUAL AUDIT. PLEASE CHECK ON WWW.EUCI.ORG FOR THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE OR SCAN THE QR CODE ON THE RIGHT WITH YOUR SMARTPHONE OR TABLET. LA VALIDITÀ E L'USO DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTE AL "REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE" EMESSO DA EUCI E SONO SUBORDINATE A VERIFICHE DI SORVEGLIANZA ANNUALI. CONTROLLARE SU WWW.EUCI.ORG LO STATO DEL PRESENTE CERTIFICATO O SCANSIONARE IL QR CODE SULLA DESTRA CON IL PROPRIO SMARTPHONE O TABLET.



First Issue  
*Prima Emissione*  
2017-10-27

Current Issue  
*Emissione Corrente*  
2020-10-21

Expiry Date  
*Scadenza*  
2023-10-26

André Sant  
Director

EuCI is accredited by ESYP, signatory to IAF MLA and EA MLA in the field of accreditation of bodies certifying quality management systems. For details about accreditation scope please check [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr) - EuCI è accreditato da ESYP, firmatario del IAF MLA ed EA MLA per l'accreditamento degli organismi di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità. Per dettagli sul campo d'applicazione dell'accreditamento verificare su [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr)

EuCI European Certification Institute Ltd - 2nd floor Tower Business Centre - Tower Street - Swatar - BKR 4013 - MALTA

WWW.EUCI.ORG





CERTIFICATE No.  
CERTIFICATO N.

**MEPL4598H1702**

WE HEREBY CERTIFY THAT THE MANAGEMENT SYSTEM OF  
*SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DI*

## **MULTIECOPLAST S.R.L.**

REGISTERED OFFICE - SEDE LEGALE  
OPERATIVE UNIT - UNITÀ OPERATIVA

Via Campidoglio, 73  
98076 - Sant'Agata di Militello (ME) - Italia

IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
*E' CONFORME ALLA NORMA*

### **ISO 45001:2018**

FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

**Manual and mechanized sweeping. Washing and cleaning of street, storm drains and manholes. Provision of urban hygiene services: collection, transport and disposal of hazardous and non hazardous wastes. Separate waste collection. Door-to-door waste collection. Washing of skip bins. Management of Municipal Waste Collection Centers. Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato. Pulizia di strade, caditoie e pozzetti. Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani pericolosi e non prodotti da terzi. Raccolta differenziata. Raccolta porta a porta. Lavaggio cassonetti. Gestione dei Centri di Raccolta Rifiuti Urbani (CCR - Isola Ecologica)**

IAF SECTORS (SETTORI IAF): **35, 39**

THE USE AND THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF EUCI "RULES FOR MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFICATION" AND ARE SUBMITTED TO ANNUAL AUDIT. PLEASE CHECK ON [WWW.EUCI.ORG](http://WWW.EUCI.ORG) FOR THE VALIDITY OF THIS CERTIFICATE OR SCAN THE QR CODE ON THE RIGHT WITH YOUR SMARTPHONE OR TABLET. LA VALIDITÀ E L'USO DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTE AL "REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE" EMESSO DA EUCI E SONO SUBORDINATE A VERIFICHE DI SORVEGLIANZA ANNUALI. CONTROLLARE SU [WWW.EUCI.ORG](http://WWW.EUCI.ORG) LO STATO DEL PRESENTE CERTIFICATO O SCANSIONARE IL QR CODE SULLA DESTRA CON IL PROPRIO SMARTPHONE O TABLET. MANAGEMENT SYSTEM EVALUATED AGAINST REQUIREMENTS OF IAF MD22:2018: APPLICATION OF ISO/IEC 17021-1:2015 FOR THE CERTIFICATION OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS (OH&SMS). SISTEMA DI GESTIONE VALUTATO IN ACCORDO AI REQUISITI DEL DOCUMENTO IAF MD22:2018: APPLICAZIONE DELLA NORMA ISO/IEC 17021-1:2015 PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (OH&SMS).



First Issue  
Prima Emissione  
**2017-10-27**

Current Issue  
Emissione Corrente  
**2020-10-21**

Expiry Date  
Scadenza  
**2023-10-26**

  
André Sant  
Director

EuCI is accredited by ESYD, signatory to IAF MLA and EA MLA. For details about accreditation scope please check [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr) - EuCI è accreditato da ESYD, firmatario del IAF MLA ed EA MLA. Per dettagli sul campo d'applicazione dell'accreditamento verificare su [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr)  
EuCI European Certification Institute Ltd - 2nd floor Tower Business Centre - Tower Street - Swatar - BKR 4013 - MALTA  
[WWW.EUCI.ORG](http://WWW.EUCI.ORG)





Certificate n. **CQ 1624**

*We hereby certify that the quality system operated by / Si certifica che il sistema qualità di*

**ECO BURGUS S.R.L.**

*Legal address  
Indirizzo (sede legale)*

**Via Don Luigi Sturzo n. 234  
90044 Carini (PA) - ITALIA**

*Operative site address  
Indirizzo (sede operativa)*

**Via Don Luigi Sturzo n. 234  
90044 Carini (PA) - ITALIA**

*is in compliance with the standard / è conforme alla norma*

**ISO 9001:2015**

*concerning the following activities / per le seguenti attività*

**Supply of services of door-to-door gathering, transport and transfer of wastes for recovery plants and urban waste landfill. Manual and mechanized sweeping of roads.  
Management of municipal collection centers**

**Erogazione di servizi di raccolta differenziata porta a porta, trasporto e conferimento di rifiuti ad impianti di recupero e di R.S.U. in discarica. Spazzamento manuale e meccanizzato delle strade.  
Gestione centri comunali di raccolta**

*Code  
Settore* **EA 39**

<i>First Issue</i>	<b>21/10/2010</b>	<i>Current Issue</i>	<b>18/10/2019</b>
<i>Prima Emissione</i>		<i>Emissione Corrente</i>	
<i>Expiring date</i>	<b>20/10/2022</b>	<i>Validity from:</i>	<b>21/10/2019</b>
<i>Data di scadenza</i>		<i>Valido dal:</i>	
		<i>to:</i>	<b>20/10/2022</b>
		<i>al:</i>	

*Reason for the certificate change (current issue): renewal  
Motivazione per la modifica del certificato (emissione corrente): rinnovo*

*This certificate is property of SMC Slovensko a.s. and must be returned on request  
Questo certificato è di proprietà della SMC Slovensko a.s. e deve essere restituito alla stessa a sua richiesta*

SMC Slovensko a.s., Karadžičova 8-A, 821 08 Bratislava, Slovak Republic - www.smcsk.com

*The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the rules for the certification of management systems  
Il presente certificato è soggetto al rispetto del regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione*

*For any information, effective and updated concerning eventual changes on the status of certification of this certificate, you can contact the e-mail address:  
info@smcsk.com*

*Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute sullo stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega contattarci all'indirizzo e-mail : info@smcsk.com*

*The validity of this certificate depends on an annual audit and on a complete review every three years of the management system.*

*La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale*

  
Manager Representative







Certificate n. CA 1623

*We hereby certify that the environmental system operated by / Si certifica che il sistema ambientale di*

**ECO BURGUS S.R.L.**

*Legal address  
Indirizzo (sede legale)*

**Via Don Luigi Sturzo n. 234  
90044 Carini (PA) - ITALIA**

*Operative site address  
Indirizzo (sede operativa)*

**Via Don Luigi Sturzo n. 234  
90044 Carini (PA) - ITALIA**

*is in compliance with the standard / è conforme alla norma*

**ISO 14001:2015**

*concerning the following activities / per le seguenti attività*

**Supply of services of door-to-door gathering, transport and transfer of wastes for recovery plants and urban waste landfill. Manual and mechanized sweeping of roads.  
Management of municipal collection centers**

**Erogazione di servizi di raccolta differenziata porta a porta, trasporto e conferimento di rifiuti ad impianti di recupero e di R.S.U. in discarica. Spazzamento manuale e meccanizzato delle strade.  
Gestione centri comunali di raccolta**

Code  
Settore EA 39

First Issue  
21/10/2010

Current Issue  
18/10/2019

*The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the rules for the certification of management systems*

*Il presente certificato è soggetto al rispetto del regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione*

*For any information, effective and updated concerning eventual changes on the status of certification of this certificate, you can contact the e-mail address:  
info@smcsk.com*

*Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute sullo stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega contattarci all'indirizzo e-mail : info@smcsk.com*

*The validity of this certificate depends on an annual audit and on a complete review every three years of the management system.*

*La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale*