



SPAGNUOLO
ecologia



SPAGNUOLO
gruppo

CARTA DEI SERVIZI

SPAGNUOLO ECOLOGIA S.r.l.

SUMMARY

1. Introduzione
2. Chi è Spagnuolo Ecologia S.r.l.
3. Principi Fondamentali
4. Servizi Offerti
5. Obiettivi Aziendali
6. Standard di Qualità
7. Tutela degli Utenti
8. Dialogare con Spagnuolo Ecologia S.r.l.



1. Introduzione

È così che noi di Spagnuolo Ecologia S.r.l. intendiamo la Carta dei Servizi (CdS): uno strumento mirato ed elaborato non solo per illustrare i propri servizi, ma soprattutto farlo nel modo più diretto possibile.

L'obiettivo che ci poniamo è quello instaurare e proseguire una comunicazione diretta e trasparente con gli utenti, al fine di promuovere la conoscenza dell'azienda e dei servizi svolti e fornire gli elementi utili a garanzia della tutela dei propri diritti.

Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei servizi è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende che gestiscono/esercitano servizi pubblici ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

In particolare la CdS serve a:

- ▶ Garantire e illustrare la Qualità e le modalità di erogazione dei Servizi;
- ▶ Tutelare Cittadini / Utenti dai disservizi;
- ▶ Rendere i Cittadini / Utenti partecipi dell'attività della Spagnuolo Ecologia S.r.l.;
- ▶ Avvicinare Cittadini / Utenti alla Spagnuolo Ecologia S.r.l.



Come va utilizzata la CdS ?

I Cittadini / Utenti avranno modo di capire come usufruire dei Servizi disponibili.

Saranno a conoscenza delle modalità e degli eventuali tempi di erogazione dei Servizi e, se riscontreranno il mancato rispetto dei modi e dei tempi, potranno tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso il nostro ufficio competente che ne prenderà atto per individuare una soluzione.

Dove trovare la CdS?

La Carta dei servizi della Spagnuolo Ecologia S.r.l. è disponibile per essere scaricata direttamente in formato digitale dall'apposita sezione presente sul nostro sito web aziendale: www.gruppospagnuolo.it

La stessa può, inoltre, essere richiesta:

- ▶ Presso l'ufficio amministrativo della nostra sede legale, sita in S.P 141 delle Saline, 71043 – Manfredonia (FG)
- ▶ Telefonando al n° 0884 542818
- ▶ Inviando una e-mail con specifica richiesta al seguente indirizzo: info@spagnuoloecologia.it

 La CdS si riferisce ai servizi di gestione e movimentazione (raccolta, trasporto, recupero e smaltimento) dei rifiuti pericolosi e non pericolosi, alle attività di pulizia idrodinamica, alle attività di sanificazione, derattizzazione e bonifica ambientale ed ai lavori di costruzione e manutenzione infrastrutture.

2. Chi è la Spagnuolo Ecologia S.r.l.



La Spagnuolo Ecologia S.r.l. è un'azienda strutturata che da oltre 40 anni offre servizi di logistica, aspirazione, vuotatura vasche, movimentazione di rifiuti pericolosi e non con mezzi speciali, sanificazione, derattizzazione e bonifica ambientali, lavori di costruzione e manutenzione infrastrutture ed, inoltre, gestisce una propria piattaforma di recupero rifiuti sita nel Comune di Manfredonia.

L'area geografica di interesse per eseguire i propri servizi abbraccia tutto il territorio pugliese ma negli ultimi anni le attività aziendali si sono ampiamente diramate nelle regioni limitrofe.

Negli ultimi anni, l'azienda ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo ed ottimizzazione dei propri processi aziendali, adattando la propria struttura organizzativa a schemi gestionali consolidati e riconosciuti. Questo approccio innovativo ha permesso all'azienda di partecipare e aggiudicarsi appalti di alto profilo tecnico-specialistico collaborando con clienti leader nel settore di interesse a livello nazionale.

3. Principi fondamentali



Tutto ciò che è presente all'interno della Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essi sono:

- ▶ **EQUITA' ED EGUAGLIANZA:** La Spagnuolo Ecologia S.r.l. si impegna a garantire accessibilità ai servizi ed alle strutture pubbliche a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnie, lingue, religioni, condizioni psicofisiche e sociali, opinioni politiche, assicurando uguaglianza di trattamento.
- ▶ **TRASPARENZA:** La Spagnuolo Ecologia S.r.l. basa i suoi rapporti interni ed esterni (ovvero con dipendenti, utenti e fornitori) sul principio della trasparenza, allo scopo di creare legami duraturi e veri.
- ▶ **RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTA':** Servizi e attività vengono gestiti dalla Spagnuolo Ecologia S.r.l. con modalità operative che rispettano i principi previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso comportamenti disonesti possono essere giustificati.
- ▶ **RISERVATEZZA:** La privacy è alla base dell'organizzazione aziendale della Spagnuolo Ecologia S.r.l., per far sì che l'utenza stessa si senta libera di esprimere suggerimenti e lamentele nella certezza del mantenimento del grado di riservatezza che ogni indicazione richiede.
- ▶ **CONTINUITA':** Spagnuolo Ecologia S.r.l. si impegna all'erogazione dei propri servizi in modo continuo e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti;
- ▶ **TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA PERSONA:** La Spagnuolo Ecologia S.r.l. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana implementando le strategie ambientali volte a risparmiare e a valorizzare le risorse.

4. Servizi offerti

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. da anni collabora con enti pubblici e aziende private, nello specifico rivolge la propria attenzione a qualunque attività produttiva necessiti dei seguenti servizi:



Gestione di rifiuti pericolosi e non pericolosi

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. pianifica e gestisce la movimentazione, la raccolta, il trasporto e il recupero di qualsiasi tipologia di rifiuti, conferendoli impianti di recupero e/o smaltimento con i quali si mantengono solide collaborazioni continuative.



Logistica

La Società effettua il servizio di trasporto per conto terzi avvalendosi di varie tipologie di mezzi, in base al tipo di servizio da svolgere, come autogru, scarabilli, vasche, centinati, scelti con attenzione e professionalità al fine di svolgere un ottimo servizio e quanto più di minore impatto ambientale.



Bonifiche ambientali

Al fine di recuperare aree compromesse da fenomeni di contaminazione, intaccanti suolo, sottosuolo ed acque sotterranee. La Spagnuolo Ecologia S.r.l. è organizzata per intervenire con squadre opportunamente formate, addestrate ed attrezzate, per eliminare alla base le fonti di inquinamento o per ridurre le concentrazioni nell'ambiente, al fine di ridurre il danno all'ambiente e all'ecosistema.



Disinfezione -Sanificazione

La Società è esperta in disinfezione e sanificazione, grazie ai suoi addetti esperti e all'uso di prodotti sanificanti chimici riconosciuti dal ministero della Salute, punta ad eliminare o ridurre qualsiasi batterio, virus ed agente contaminante che con le pulizie ordinarie non è possibile rimuovere.



Pulizie idrodinamiche ad alta pressione

Il servizio è mirato alla manutenzione di reti fognarie, serbatoi e altre infrastrutture che richiedono la rimozione di rifiuti liquidi e fangosi.

- Pulizia industriale: rimuoviamo materiali pericolosi o contaminanti, come oli, solventi e fanghi tossici.
- Pulizia idrodinamica con canaljet: sfruttando l'energia cinetica di un getto d'acqua prodotto da pompe ad alta pressione si effettua una pulizia accurata, l'alta pressione, infatti, rimuove incrostazioni in modo efficace e in tempi rapidi.



Derattizzazione

L'intervento disinfestante eseguito dai professionisti della nostra azienda è mirato a bonificare e rendere più puliti e sicuri ambienti in cui sono presenti roditori, più specificamente topi e ratti.

Il servizio di derattizzazione che esegue la Spagnuolo Ecologia S.r.l. prevede l'identificazione delle infestazioni, la ricerca dei punti di annidamento, la posa di opportune esche avvelenate o trappole e l'adozione di misure preventive per impedire future infestazioni.





Lavori di costruzione e manutenzione infrastrutture

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. si occupa costruzione, manutenzione o risanamento di reti e infrastrutture fognarie e acquedotti, che siano necessari per attuare e migliorare il “servizio idrico integrato”.



Disostruzioni reti fognarie

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. si occupa della rimozione di incrostazioni, detriti e contaminanti nelle reti fognarie. La disostruzione della rete fognaria è un processo essenziale per mantenerne il corretto ed efficiente funzionamento della rete; la Società grazie al personale specializzato ed a specifici mezzi, è in grado di intervenire rapidamente su ostruzioni, perdite, cattivi odori e malfunzionamenti.



Impianto di recupero rifiuti non pericolosi

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. gestisce una piattaforma polifunzionale di recupero rifiuti.

Il riciclo è alimentato tramite la promozione e l’incentivazione della raccolta differenziata urbana, che vede come protagonisti i cittadini che conferiscono correttamente i rifiuti, e la Pubblica Amministrazione che ne organizza il ritiro.



5. Obiettivi aziendali

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. si pone l'obiettivo di diventare sempre più un punto di riferimento per la promozione dello sviluppo sostenibile e per la cosiddetta economia circolare, con l'impegno ad eccellere nella qualità delle prestazioni fornite, nella prontezza dell'assistenza, nel rispetto dei tempi di erogazione dei servizi, nell'innovazione e nell'orientamento all'utente, ricercando costantemente l'ampliamento del perimetro geografico e degli enti pubblici con cui instaurare solide e continuative collaborazioni.

I punti cardine rappresentativi della missione aziendale della la Spagnuolo Ecologia S.r.l. sono:

- ✓ Individuare e rispondere rapidamente alle esigenze dei clienti e del mercato offrendo prodotti e servizi innovativi e rivoluzionari prima della concorrenza;
- ✓ Avvalersi di mezzi ed attrezzature moderni e al passo con le continue innovazioni tecnologiche;
- ✓ Adattare continuamente le proprie strutture organizzative, i propri processi e la propria cultura in risposta alle pressioni esterne;
- ✓ Rispettare e preservare l'ambiente ed il territorio in modo continuo e peculiare.



Inoltre, partendo dal presupposto che il rifiuto possa trasformarsi in una risorsa, la Società sostiene la strategia delle “**5 R**” per la gestione sostenibile dei rifiuti.

La regola delle 5 R è stata introdotta con il *Decreto Ronchi* del 1997 e con essa per la prima volta in Italia viene affrontato il tema della gestione sostenibile dei rifiuti, fondamentale per comprendere l'importanza del rispetto dell'ambiente.

Il programma mira a ridurre l'impatto ambientale dei rifiuti attraverso l'adozione di cinque principi chiave: **Riduzione**, **Riuso**, **Riciclo**, **Raccolta** e **Recupero**.

Riduzione dei rifiuti

Adottare l'idea di prevenire la creazione di rifiuti, non solo nel momento degli acquisti, ma anche nelle fasi produttive di un prodotto

Riuso

È un'azione immediata di ripristino della funzione di un bene senza che subisca alcuna trasformazione

Riciclo dei materiali

Trasformare un materiale di scarto in nuova materia prima

Raccolta differenziata

Lo scopo è ridurre la quantità di rifiuti da destinare in discarica e risparmiare materie prime ed energia

Recupero

Aggiungere ai materiali riciclati un nuovo valore, recuperando energia



6. Standard di qualità

Ogni giorno, si lavora per garantire il massimo della qualità, in lavori e servizi, per un ambiente più pulito.
La Spagnuolo Ecologia S.r.l. è un'azienda qualificata **SOA cat. OG6 – classe VI** e certificata **ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 39001 – Pest management, UNI/PdR 125:2022, UNI EN 16636, SA 8000.**



La Spagnuolo Ecologia S.r.l. è correttamente iscritta nei registri della White List della Prefettura di Foggia, inoltre ha ricevuto l'attribuzione del massimo punteggio (***) per il Rating di Legalità.

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. ha recepito le prescrizioni del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231, che disciplina la responsabilità amministrativa delle società adottando, con delibera dell'Assemblea dei Soci del 30 novembre 2016, un "**Modello di organizzazione, gestione e controllo**" per la prevenzione dei reati (**Modello 231**).

Tale Modello rappresenta uno strumento gestionale ulteriore rispetto a quelli già implementati dalla Società, in grado di garantire elevati standard di conformità delle attività aziendali ai principi di legalità e correttezza nell'iniziativa economica.

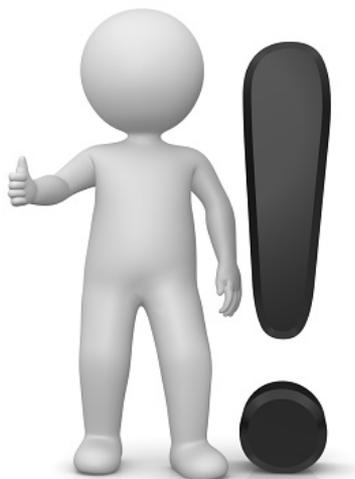
L'adozione del Modello 231, infatti, si pone come obiettivo quello di prevenire il rischio di condotte anomale da parte delle funzioni preposte alla gestione dei processi aziendali e di infondere, allo stesso tempo, all'interno della Società la cultura della legalità nello svolgimento delle attività di *core business*.

Contestualmente all'adozione del Modello Organizzativo la Spagnuolo Ecologia ha provveduto a nominare l'Organismo di Vigilanza previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 231/2001, soggetto a cui spetta il compito di vigilare sull'effettiva osservanza del Modello stesso da parte dei suoi destinatari, nonché di curarne il relativo aggiornamento.

La Società si è, inoltre, dotata di un **Codice Etico**, parte integrante e sostanziale del Modello 231, quale carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di tutti coloro che partecipano alla realtà aziendale.

7. Tutela degli Utenti

La Spagnuolo Ecologia S.r.l. opera nella certezza che la maggior parte degli utenti sia consapevole che la pulizia ed il decoro del proprio dipendono dal comportamento di ognuno, dal senso civico e dalla volontà di rispettare e far rispettare l'ambiente; è inoltre cosciente del fatto che, nel tempo, lo sforzo compiuto collaborando alla corretta gestione dei rifiuti porterà a migliorare e salvaguardare sempre più Paese.



- L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale, digitale o scritto a Spagnuolo Ecologia S.r.l.
- La segnalazione scritta può essere oppure consegnata personalmente agli uffici della sede aziendale oppure inviata per posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo Spagnuolo Ecologia S.r.l. - S.P 141 delle Saline, 71043 Manfredonia (FG)
- La segnalazione digitale può essere inoltrata a mezzo e-mail al seguente indirizzo: info@spagnuoloecologia.it
- Per le segnalazioni verbali è attivo il numero **0884 542818**, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì 8:15-13 / 15-18



- *Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei 30 giorni previsti per la risposta, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.*
- *Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi e non influisce sui loro termini di scadenza.*

8. Dialogare con Spagnuolo Ecologia S.r.l.



S.P. 141 DELLE SALINE, KM 0+900 – 71043 MANFREDONIA (FG), ITALIA



0884 542818



0884 549714



info@spagnuoloecologia.it



www.gruppospagnuolo.it

