

CARTA DEI
SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI



comieco
Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo
degli Imballaggi a base Cellulosica



Premessa

Per assicurare il riciclo degli imballaggi, in Italia è operativo un sistema consortile costituito da sei Consorzi “di filiera”, uno per ciascuna tipologia di materiale (carta e cartone, plastica, vetro, legno, alluminio e acciaio) e dal CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) con funzioni di garanzia e coordinamento.

Insieme questi Consorzi devono garantire il raggiungimento degli obiettivi di recupero e riciclo previsti dalla normativa.

Comieco è il Consorzio di filiera che garantisce il raggiungimento degli obiettivi di recupero e riciclo degli imballaggi a base di cellulosa. Comieco non produce carta o cartone, non li trasforma, non li distribuisce, e non raccoglie nemmeno i rifiuti di imballaggio: con un organico di poche decine di collaboratori il Consorzio è però al centro di questo ciclo economico e produttivo, garantendone il funzionamento.

I circa 3500 Consorziati di Comieco sono principalmente cartiere e importatori di carte e cartoni per imballaggio, fabbricanti, trasformatori ed importatori di imballaggi vuoti a base di fibre di cellulosa.

Al fine di una migliore razionalizzazione dell'attività, partecipano al con-

sorzio anche operatori del recupero ed associazioni della filiera cartaria.

Lo scopo della presente Carta dei Servizi è di stabilire i diritti degli utenti dei servizi erogati dal Consorzio, con particolare riferimento ai soggetti Consorziati, ai soggetti interessati a consorzarsi, ai convenzionati, ai soggetti interessati a convenzionarsi e ai cittadini.

Essendo un obiettivo prioritario per Comieco il continuo miglioramento della qualità dei servizi prestati, la Carta dei Servizi è anche uno strumento di riferimento per potere trasmettere al Consorzio segnalazioni su carenze operative o suggerimenti per lo sviluppo delle attività.

ARTICOLO 1. GARANZIA DEL RICICLO

Ogni cittadino ha diritto ad effettuare la raccolta differenziata di carta e cartone in Italia, e Comieco ne garantisce il riciclo su tutto il territorio nazionale in modo sussidiario al mercato.

ARTICOLO 2. QUALITÀ E AMBIENTE

Comieco è impegnato nel miglioramento continuo delle proprie prestazioni, sia per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati sia relativamente all'attenzione verso l'ambiente. A tale scopo, Comieco dal 2003 è certificato ISO 9001 (sistema di gestione per la qualità) e ISO 14001 (sistema di gestione ambientale).

Nel 2006 il Consorzio ha conseguito anche la Registrazione EMAS, a riconoscimento dell'eccellenza nel campo della gestione ambientale. Le certificazioni sopraccitate attestano che Comieco ha in atto una politica per la qualità e l'ambiente, una serie di procedure controllate, effettua formazione sistematica sui propri dipendenti e sul personale esterno che lavora per conto del Consorzio, tiene monitorato costante-

mente il proprio grado di rispetto legislativo, effettua controlli interni ed esterni sui soggetti impegnati nella filiera del riciclo di carta e cartone.

Ogni cittadino può conoscere gli impegni presi da Comieco nella propria politica per la qualità tramite accesso diretto al sito internet www.comieco.org.

Ogni cittadino può inoltre ottenere una copia della Dichiarazione Ambientale di Comieco, documento nel quale è inclusa la descrizione dell'organizzazione e la prestazione in campo ambientale, tramite la richiesta diretta all'indirizzo certificazione@comieco.org. La richiesta sarà evasa entro 10 giorni.

ARTICOLO 3. INFORMAZIONI PER I CITTADINI

Ogni cittadino ha a disposizione sul sito internet di Comieco www.comieco.org informazioni sulla raccolta differenziata di carta e cartone, sul riciclo degli imballaggi cellulosici e sugli obiettivi raggiunti.

L'utente ha pertanto diritto a trovare disponibili sul sito le più recenti pubblicazioni di Comieco.

Ogni cittadino può richiedere informazioni via telefono ai seguenti numeri:

Sede di Milano:
telefono 02 55024.1
fax 02 54050240

Uffici di Roma:
telefono 06 681030.1
fax 06 68392021

E-mail: info@comieco.org

Comieco si impegna a trattare i cittadini con cortesia ed attenzione, nel rispetto dell'altrui opinione, nonché a rispondere in modo chiaro ed esaustivo, nel rispetto della normativa vigente, con la seguente tempistica:

Tempi di riscontro alle richieste telefoniche: 5 giorni lavorativi.

Le richieste che non possono essere soddisfatte telefonicamente, anche in ragione della complessità delle stesse, devono essere formulate da parte dei cittadini per iscritto o per e-mail.

Tempi di riscontro alle richieste per e-mail: 7 giorni lavorativi.

Tempi di riscontro alle richieste via fax o via posta: 14 giorni lavorativi.

ARTICOLO 4. I CONSORZIATI

Ogni produttore di carta e cartone per imballaggi e ogni azienda produttrice di imballaggi, in prevalenza di carta e cartone, ha diritto a diventare socio Comieco e a partecipare alla vita associativa sulla base di quanto previsto dallo Statuto e Regolamento.

ARTICOLO 5. I COMUNI E LE CONVENZIONI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

I Comuni italiani, direttamente o tramite un gestore da loro delegato, hanno diritto a stipulare convenzioni con Comieco, sulla base del più recente Accordo ANCI-CONAI, per l'avvio a riciclo della raccolta differenziata effettuata in regime di privata.

Comieco riconosce al Convenzionato il corrispettivo di cui all'art. 5 dell' Allegato Tecnico Imballaggi Cellulosici (Accordo ANCI-Comieco) e si impegna alla presa in carico del materiale conferito, nonché all'avvio a riciclaggio del medesimo presso un riciclatore attraverso una o più piattaforme di riferimento che potranno essere modificate, in accordo tra le parti, nel corso della convenzione.



Dopo 24 mesi dalla firma della convenzione, con un preavviso di quattro mesi, il Convenzionato può recedere dalla convenzione in essere, sollevando Comieco da qualsiasi obbligo di ritiro del materiale celluloso raccolto, nonché dalla erogazione dei corrispettivi previsti.

ARTICOLO 6. GESTIONE DELLE CONVENZIONI

Per la gestione delle convenzioni, il convenzionato può contattare:

AREA RICICLO E RECUPERO

e-mail: info@comieco.org

- **Valle D'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna:**

Telefono uffici di Milano: 02 550241

Fax uffici di Milano: 02 54050222

- **Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Puglia, Sardegna:**

Telefono uffici di Roma: 06 6810301

Fax uffici di Roma: 06 68392021

- **Campania, Calabria, Molise, Basilicata, Sicilia**

Telefono ufficio Sud (Ellegi Service Srl): 089 566836

Fax ufficio Sud (Ellegi Service Srl): 089 568240

Comieco si è dotato inoltre di una rete di referenti in tutta Italia: contattate i nostri uffici per sapere qual è il vostro consulente territoriale.

Per la fatturazione:

AREA AMMINISTRATIVA

e-mail: info@comieco.org

Telefono uffici di Milano: 02 550241 -

Fax uffici di Milano: 02 54050218

Comieco risponderà con la seguente tempistica:

Tempi di riscontro alle richieste telefoniche: 5 giorni lavorativi.

Le richieste che non possono essere soddisfatte telefonicamente, anche in ragione della complessità delle stesse, devono essere formulate da parte dei cittadini per iscritto o per e-mail.

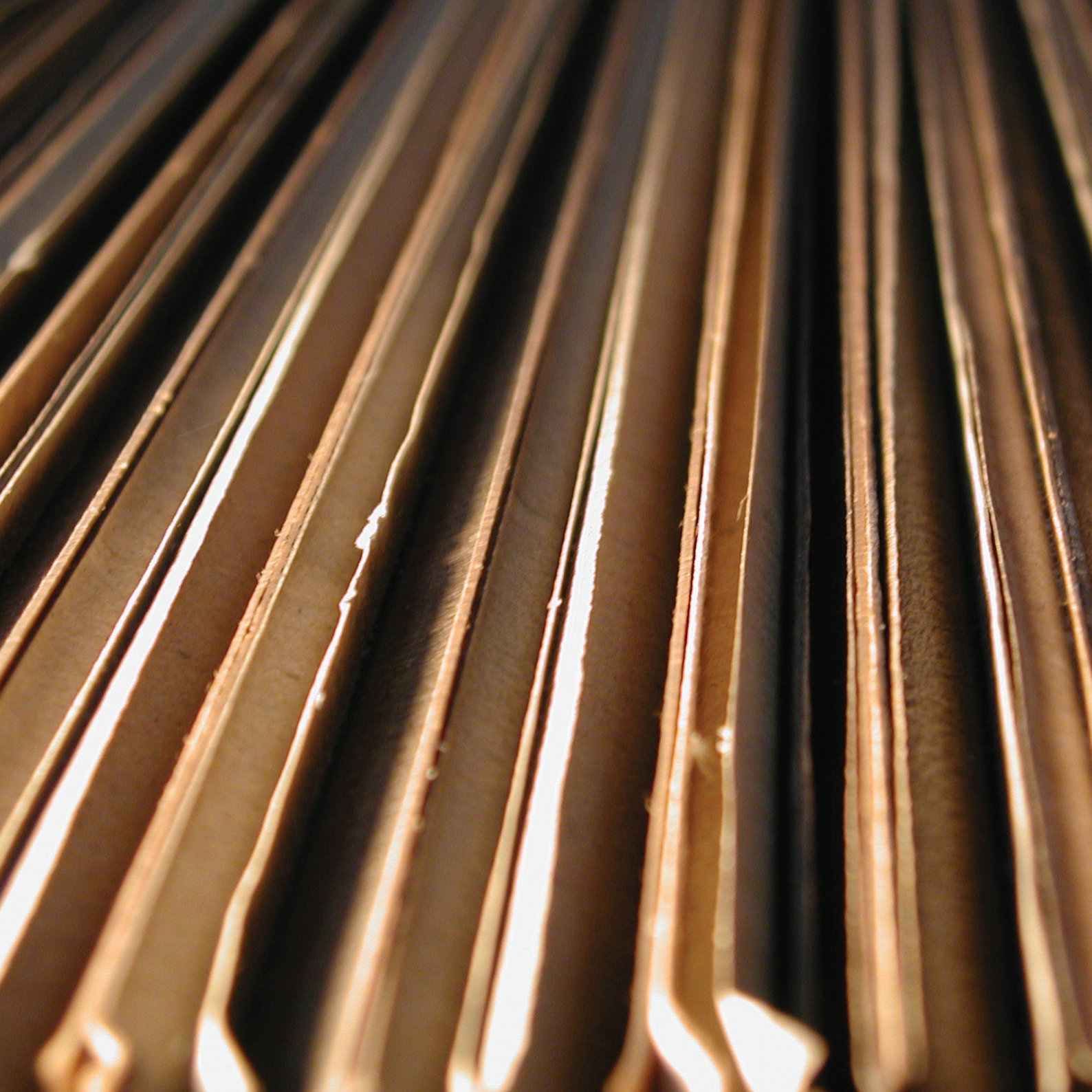
Tempi di riscontro alle richieste per e-mail: 7 giorni lavorativi.

Tempi di riscontro alle richieste via fax o via posta: 14 giorni lavorativi.

Termine massimo degli appuntamenti per approfondimenti: 14 giorni lavorativi.

ARTICOLO 7. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

I Comuni serviti e/o i gestori convenzionati hanno diritto ad usufruire della



collaborazione Comieco per realizzare attività ed interventi di informazione e sensibilizzazione degli utenti sulla raccolta differenziata degli imballaggi e della frazione cellulosica.

Tali interventi saranno correlati al servizio di raccolta attivato in convenzione e finalizzati all'ottimizzazione dei livelli di qualità ed al contenimento dei costi del servizio di raccolta.

Inoltre Comieco e ANCI, in collaborazione con Federambiente e Fise Assoambiente, concordano sull'opportunità di promuovere intese per la formazione degli operatori della raccolta, selezione e del riciclaggio e a questo proposito definiranno idonei accordi utilizzando anche l'esperienza e la struttura formativa in capo a Comieco.

ARTICOLO 8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Comieco si impegna a ricercare le migliori occasioni di dialogo con i cittadini, i consorziati, i Comuni e tutti gli altri *stakeholders* al fine di essere informato sulle opinioni e sul giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

ARTICOLO 9. RECLAMI

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare alla Direzione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Il mancato rispetto degli impegni presi nella presente Carta dei Servizi o le carenze nell'erogazione di una qualsiasi attività di pertinenza del Consorzio possono perciò essere oggetto di una segnalazione da predisporre dettagliandone i motivi e da indirizzare a Comieco, Area Audit, Controlli e Certificazione, via Pompeo Litta 5, 20122 Milano oppure via e-mail a certificazione@comieco.org.

A tale reclamo sarà data risposta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.



www.comieco.org

Sede di Milano

Via Pompeo Litta, 5
20122 Milano
T 02 55024.1
F 02 54050240

Uffici di Roma

Via Tomacelli, 132
00186 Roma
T 06 681030.1
F 06 68392021

Ufficio Sud

C/o ElleGi Service S.r.l.
Via delle Fratte, 5
84080 Pellezzano (SA)
T 089 566836
F 089 568240