Muraca S.r.l.
TRASPORTI E SERVIZI PER L'ECOLOGIA

COMUNE DI VIBO VALENTIA
ASSESSORATO ALL'AMBIENTE

CARTA DEI SERVIZI DI

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI





Glossario e riferimenti normativi.

- Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) controllo e accertamento, riscossione (incluse le attività di invio degli avvisi di pagamento); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Cessazione del servizio è la disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato;
- Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"; Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

- Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone o le cose;
- Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente (in seguito Comune) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della Qualità è il Comune;
- Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per

attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua e altrui sicurezza;

- Piattaforma Ecologica è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 8 aprile 2008;
- Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal Gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal Gestore, n coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal Gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, a eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati, osservazioni circa la determinazione degli importi addebitati;
- Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- Segnalazione per disservizio comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte a ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e

smaltimento, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- Servizio telefonico è il servizio che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il Gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13;
- Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 652, legge 147/13;
- Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1. Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della Qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

2. Principi fondamentali

2.1. EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre deve garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

I Gestori, inoltre, garantiscono la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

I Gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i Gestori, per quanto di propria competenza, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilita (difficolta visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio,

minimizzare il disagio conseguente.

2.2. IMPARZIALITÀ

I Gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di

obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

2.3. DIRITTO DI SCELTA

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.

2.4. CONTINUITÀ

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

2.5. PARTECIPAZIONE

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente

ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2.7. CORTESIA

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

2.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Gestore, in un'ottica di miglioramento continuo, garantisce l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, comprendendo l'efficienza energetica ed il consumo e l'uso di energia;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.10. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.11. TRASPARENZA

Il Gestore definisce e fornisce gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra si (nei limiti di cui all'art. 2.2 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF) predispone un'apposita sezione in home page del proprio sito, contenete le informazioni di cui all'Articolo 3 del TITR. Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ovvero, concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti – dal Gestore integrato, ovvero dal Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti - entro 30 giorni, ai sensi dell'Articolo 9 del TITR.

Il Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio, ai fini degli adempimenti in materia di trasparenza, trasmettono al Gestore tariffe e rapporto con gli utenti, le variazioni rilevanti riguardanti le informazioni indicate negli Articoli 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR entro 15 giorni solari dal momento in cui tali variazioni sono intervenute. Per gli adempimenti in materia di comunicazioni agli utenti di cui all'Articolo 9 del TITR e di aggiornamento dell'apposita sezione del sito web di cui all'Articolo 3.3 TITR, il Gestore della raccolta e trasporto e il Gestore dello spazzamento e lavaggio trasmettono al Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti le modifiche intervenute con anticipo di almeno 45 giorni solari dalla decorrenza delle stesse. Sono escluse dai termini di preavviso di cui sopra le modifiche sostanziali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani emergenziali o indifferibili; per tali casistiche il Gestore si impegna a trasmettere tali variazioni con il massimo preavviso possibile.

3. Presentazione del gestore

Muraca s.r.l. Unipersonale è un'azienda che opera nel settore ambientale sin dal 2010.

Nel giro di pochi anni l'Azienda è riuscita ad inserirsi in un mercato che appare quanto mai saturo e competitivo ed oggi si pone come importante partner nell'ambito dei servizi ambientali per numerosi enti

pubblici e privati di tutto il territorio calabrese. I suoi ambiti di intervento variano dai servizi di raccolta differenziata per gli enti pubblici alle attività di trasporto e avvio a recupero di rifiuti speciali e pericolosi solidi e liquidi.

Il know-how accumulato negli anni consente all'azienda di garantire ai propri clienti economicità e qualità nel rispetto dell'ambiente; per raggiungere tali obiettivi punta su principi quali: un servizio completo, efficienza, efficacia. L'azienda è infatti certificata ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, e SA 8000.

L'azienda è iscritta presso L'ANGA (Albo Nazionale Gestori Ambientali) per le cat.1 classe B, e relativamente all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti giacenti sulle aree e strade urbane, extraurbane e autostrade di cui all'art.184, comma 2, lettera d), D.Lgs 152/06: classe F (fino a 1.000 t/a), e relativamente all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua: classe E, e relativamente a Spazzamento meccanizzato: classe D, e relativamente a Centri di raccolta: classe B , cat.4 classe E cat.5 classe E, cat.8 classe E, attestando la sua multi settorialità in termini di intervento. Inoltre la scrivente ditta è titolare ed ha disposizione un impianto di messa in riserva, recupero e deposito preliminare di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, autorizzazione D.D.N. 10064 del 13/08/2019.

La professionalità garantita grazie al fatto che ogni responsabile o dipendente, qualunque sia il livello o la mansione, partecipa costantemente ed attivamente a corsi di formazione ed aggiornamento in materia di ambiente, tutela del territorio, sicurezza e qualità.

L'azienda è, infatti, certificata: UNI EN ISO 9001 - UNI EN ISO 14001 SA 8000 OHSAS 1800 seguendone costantemente gli aggiornamenti normativi e garantendo un percorso di formazione continua per tutto il personale aziendale.

Questo è possibile grazie alla pronta reperibilità dei Responsabili aziendali segnalati all'Ente, all'organizzazione interna ed al senso di squadra e di appartenenza degli operatori.

Flessibilità: che si concretizza con il tempestivo adeguamento della Società a quelle che possono essere nuove ed emergenti esigenze dell'Ente, compresa la rimodulazione del calendario contrattuale dei servizi (periodicità, frequenza, cambio turnazione, ecc).

Innovazione Tecnologica viene applicata sia agli automezzi che alle attrezzature per il diretto svolgimento dei servizi sul territorio, permettendo un'ottimizzazione del lavoro, sia al back office e al front office.

La Muraca srl, nel corso degli anni, ha sempre espletato i propri servizi con lo scopo di garantire gli obbiettivi prefissati ed ha sempre cercato di incrementarli puntando su un servizio efficiente ed efficace.

La possibilità di recuperare e riciclare una parte considerevole dei rifiuti prodotti è un obiettivo cruciale delle moderne politiche di gestione integrata dei rifiuti.

Secondo il testo unico in materia ambientale si definisce "*Raccolta Differenziata*" la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia prima e seconda".

4. Modalità di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

RIFIUTO SECCO RESIDUO INDIFFERENZIATO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.

RIFIUTO UMIDO ORGANICO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è porta a porta • Raccolta porta a porta Consiste nello svuotamento dei mastelli/contenitori posizionati sul territorio comunale. In alternativa l'utente può autosmaltire il rifiuto prodotto con il compostaggio domestico. • Raccolta porta a porta Consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessita degli utenti. L'ubicazione dei contenitori e concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.

RIFIUTO RIFIUTI DIFFERENZIATI (CARTA, PLASTICA, VETRO, ACCIAIO,)	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	raccolta del rifiuto è porta a porta • Raccolta porta a porta Consiste nello svuotamento dei contenitori o del recupero delle buste dell'utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessita degli utenti. L'ubicazione dei contenitori e concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.



Insieme per una Città più pulita

Calendario Utenze Domestiche ZONA A

Vibo Marina, Bivona Porto Salvo, Longobardi, San Pietro, Triparni

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Organico *mastello*	♻			♻		♻
Non riciclabile			♻			
Plastica e Metalli					♻	
Carta e Cartone		♻				
Vetro						♻
Pannolini e Pannoloni	♻	♻	♻	♻	♻	♻

I MASTELLI DOVRANNO ESSERE ESPOSTI DALLE ORE 22:00 DEL GIORNO CHE PRECEDE IL RITIRO E CONTENERE SOLO I RIFIUTI PER CUI SONO DESTINATI. IN CASO DI DIFFORMITA' CI SARA' UN PRIMO AVVISO DI "RIFIUTO NON CONFORME" NON PROVVEDENDO AL RITIRO. LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

RACCOLTA PILE ESAUSTE
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI DAI TABACCHINI E SUPERMERCATI

SCOPRI DOVE CONFERIRE IL TUO RIFIUTO

RACCOLTA FARMACI SCADUTI
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI FARMACIE COMUNALI O PRESSO I DUE CENTRI DI RACCOLTA DI VIBO VALENTIA E VIBO MARINA

RITIRO DI INGOMBRANTI e RAEE
800 820 520
NUMERO VERDE GRATUITO

Muraca S.r.l.
Trasporti e Servizi per l'Ecologia
infovibo@muracasrl.com

DIVIETO ASSOLUTO USO SACCHI NERI
LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

ATTENZIONE: LA RACCOLTA RIFIUTI NON VERRA' EFFETTUATA NEI GIORNI FESTIVI



Insieme per una Città più pulita

Calendario Utenze Domestiche ZONA B

Vibo Valentia città, Piscopio, Vena Superiore, Vena Media, Vena Inferiore

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Organico *mastello*	♻		♻			♻
Non riciclabile				♻		
Plastica e Metalli					♻	
Carta e Cartone		♻				
Vetro						♻
Pannolini e Pannoloni	♻	♻	♻	♻	♻	♻

I MASTELLI DOVRANNO ESSERE ESPOSTI DALLE ORE 22:00 DEL GIORNO CHE PRECEDE IL RITIRO E CONTENERE SOLO I RIFIUTI PER CUI SONO DESTINATI. IN CASO DI DIFFORMITA' CI SARA' UN PRIMO AVVISO DI "RIFIUTO NON CONFORME" NON PROVVEDENDO AL RITIRO. LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

RACCOLTA PILE ESAUSTE
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI DAI TABACCHINI E SUPERMERCATI

SCOPRI DOVE CONFERIRE IL TUO RIFIUTO

RACCOLTA FARMACI SCADUTI
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI FARMACIE COMUNALI O PRESSO I DUE CENTRI DI RACCOLTA DI VIBO VALENTIA E VIBO MARINA

RITIRO DI INGOMBRANTI e RAEE
800 820 520
NUMERO VERDE GRATUITO

Muraca S.r.l.
Trasporti e Servizi per l'Ecologia
infovibo@muracasrl.com

DIVIETO ASSOLUTO USO SACCHI NERI
LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

ATTENZIONE: LA RACCOLTA RIFIUTI NON VERRA' EFFETTUATA NEI GIORNI FESTIVI



Insieme per una Città più pulita

Calendario Utenze Commerciali ZONA A

Vibo Marina, Bivona, Porto Salvo, Longobardi, San Pietro, Triparni

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Organico *mastello/carrellato*	♻			♻		♻
Non riciclabile			♻			
Plastica e Metalli	♻				♻	
Carta e Cartone		♻				
Vetro		♻				♻

I MASTELLI E/O CARRELLATI DOVRANNO ESSERE ESPOSTI DALLE ORE 22:00 DEL GIORNO CHE PRECEDE IL RITIRO E CONTENERE SOLO I RIFIUTI PER CUI SONO DESTINATI. IN CASO DI DIFFORMITA' CI SARA' UN PRIMO AVVISO DI "RIFIUTO NON CONFORME" NON PROVVEDENDO AL RITIRO. LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

RACCOLTA PILE ESAUSTE
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI DAI TABACCHINI E SUPERMERCATI

SCOPRI DOVE CONFERIRE IL TUO RIFIUTO

RACCOLTA FARMACI SCADUTI
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI FARMACIE COMUNALI O PRESSO I DUE CENTRI DI RACCOLTA DI VIBO VALENTIA E VIBO MARINA

RITIRO DI INGOMBRANTI e RAEE
800 820 520
NUMERO VERDE GRATUITO

Muraça S.r.l.
Trasporti e Servizi per l'Ecologia
infovibo@muracasrl.com

DIVIETO ASSOLUTO USO SACCHI NERI
LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

ATTENZIONE: LA RACCOLTA RIFIUTI NON VERRA' EFFETTUATA NEI GIORNI FESTIVI



Insieme per una Città più pulita

Calendario Utenze Commerciali ZONA B

Vibo Valentia città, Piscopio, Vena Superiore, Vena Media, Vena Inferiore

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Organico *mastello/carrellato*	♻		♻			♻
Non riciclabile				♻		
Plastica e Metalli	♻				♻	
Carta e Cartone		♻				
Vetro			♻			♻

I MASTELLI E/O CARRELLATI DOVRANNO ESSERE ESPOSTI DALLE ORE 22:00 DEL GIORNO CHE PRECEDE IL RITIRO E CONTENERE SOLO I RIFIUTI PER CUI SONO DESTINATI. IN CASO DI DIFFORMITA' CI SARA' UN PRIMO AVVISO DI "RIFIUTO NON CONFORME" NON PROVVEDENDO AL RITIRO. LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

RACCOLTA PILE ESAUSTE
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI DAI TABACCHINI E SUPERMERCATI

SCOPRI DOVE CONFERIRE IL TUO RIFIUTO

RACCOLTA FARMACI SCADUTI
(SENZA CONFEZIONE) PRESSO GLI APPOSITI CONTENITORI FUORI FARMACIE COMUNALI O PRESSO I DUE CENTRI DI RACCOLTA DI VIBO VALENTIA E VIBO MARINA

RITIRO DI INGOMBRANTI e RAEE
800 820 520
NUMERO VERDE GRATUITO

Muraca S.r.l.
Trasporti e Servizi per l'Ecologia
infovibo@muracasrl.com

DIVIETO ASSOLUTO
USO SACCHI NERI
LE RIPETUTE VIOLAZIONI VERRANNO SEGNALATE ALLE AUTORITA' COMPETENTI

ATTENZIONE: LA RACCOLTA RIFIUTI NON VERRA' EFFETTUATA NEI GIORNI FESTIVI

RIFIUTO VERDE E RAMAGLIE	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nel recupero delle ramaglie dell’utente esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è prevista nei giorni dell’umido come riportata nei calendari di raccolta.

PILE ESAUSTE	
Utenze interessate	utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è stradale e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L’ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è all’occorrenza.

FARMACI SCADUTI	
Utenze interessate	utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è stradale e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è all'occorrenza.

RACCOLTA INGOMBRANTI/RAEE	
Utenze interessate	utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto ingombrante/RAEE avviene normalmente presso i centri di raccolta comunali e/o su prenotazione gratuita al numero verde 800 820 520
Frequenza	Tutti i giorni presso i CRC nell'orario di apertura e/o su richiesta al numero verde in base al numero di richieste.

ABITI USATI	
Utenze interessate	utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene normalmente presso i centri di raccolta comunali. La raccolta è anche stradale porta a porta. I rifiuti devono essere conferiti all'interno di buste trasparenti
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.

OLI ESAUSTI VEGETALI	
Utenze interessate	utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene presso i contenitori dislocati sul territorio.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è all'occorrenza.

PANNOLINI E PANNOLONI	
Utenze interessate	Solo utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta”, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.

RIFIUTI DA MERCATI	
Utenze interessate	Solo utenze non domestiche
Modalità	L’attività consiste nella raccolta dei rifiuti prodotti durante il mercato e depositati sulle piazzole dei commercianti, come previsto dal regolamento comunale. Oltre la raccolta e prevista anche la pulizia/spazzamento delle aree interessate
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Se è necessaria
Frequenza	Le attività di raccolta e pulizia vengono svolte ad area sgombra nei giorni di lunedì e sabato.

PULIZIA STRADE COMUNALI (PERIMETRO URBANO) DA BUSTE ABBANDONATE	
Zone interessate	Strade/vie ricadenti nei percorsi della raccolta porta a porta
Modalità	L’attività consiste nella raccolta di tutte le buste abbandonate contenenti rifiuti non differenziati.
Frequenza	Nei giorni stabiliti della raccolta dell’indifferenziato, Zona A e Zona B.

RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE DI NON COMPETENZA COMUNALE (ANAS, PROVINCIA E CORAP)	
Premessa: nel CSA art. 27.2 sono escluse dal servizio di spazzamento e raccolta di rifiuti abbandonati, per come deliberato dalla Giunta comunale, tutti i tratti di strada ricadenti in aree industriali, tratti "non urbani" di strade statali o provinciali.	
Zone interessate	Strade ricadenti in aree industriali, tratti "non urbani" di strade statali o provinciali.
Modalità	Da concordare servizi e costi ogni qualvolta si richiede tale servizio previo sopralluogo.
Frequenza	A richiesta dall'Amministrazione Comunale

RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE NON URBANE	
Premessa: nel CSA art. 27.2 non sono previste la rimozione dei rifiuti abbandonati fuori dal territorio urbano	
Zone interessate	Tutto il territorio
Modalità	Da concordare servizi e costi ogni qualvolta si richiede tale servizio previo sopralluogo.
Frequenza	A richiesta dall'Amministrazione Comunale

TAGLIO ERBA	
Zona interessata	Intero territorio comunale urbano
Programmazione	Da concordare con il Dec; quartiere /zona

5. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	
Utenze interessate	Territorio comunale zona A e B
Modalità	Il servizio viene erogato con l'ausilio del personale e delle attrezzature necessarie a soddisfare le esigenze espresse: • spazzamento meccanizzato con l'utilizzo di soluzioni tecnologiche compatibili con la natura delle pavimentazioni stradali, le condizioni di circolazione e di traffico veicolare e pedonale, la tollerabilità dei rumori in relazione agli orari di servizio; • spazzamento manuale con soffiatore e altre attrezzature; • pulizia superficiale (solo esterna) delle caditoie, bocche di lupo e griglie stradali per consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche; • raccolta delle foglie (prevalentemente nel periodo autunnale-invernale) sulle strade alberate oggetto del presente appalto
Programmazione	Le zone/vie/aree soggette a spazzamento vengono definite all'occorrenza dagli uffici competenti del comune, sulla base delle reali necessità riscontrate sul territorio ed in funzione alle condizioni metereologiche.

6. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SERVIZIO GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA	
Modalità	Le attività svolte nella gestione del centro sono: • Apertura e chiusura del centro nelle giornate e negli orari come da CSA • Verifica degli utenti in ingresso e del loro diritto a conferire. • Tale attività prevede che l'operatore incaricato, con l'ausilio di apposita attrezzatura informatica, identifichi gli utenti in accesso al centro per verificare il diritto a conferire ed escludendo gli utenti non presenti a ruolo e quelli conferenti rifiuti non domestici. • verifica e registrazione dei rifiuti in conferimento. • Sorveglianza sulle corrette modalità di conferimento da parte degli utenti; • Pulizia del centro di raccolta; • Svuotamento periodico (secondo necessità e coerentemente con la normativa vigente) dei contenitori allocati all'interno del centro;
Programmazione	In base allo specifico accordo di gestione può essere previsto inoltre: • manutenere il verde (siepi, alberi, verde…), con interventi programmati e concordati; • gestire la cartellonistica;

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.
Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti non a carico dei Gestori.
Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute ai Gestori oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dai Gestori come pervenute il giorno lavorativo successivo.
Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacita dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamita dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravita adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili ai Gestori.

TUTELA DELL'UTENTE

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

LA DISCIPLINA DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore

Per facilitare l'Utente è stato predisposto un numero verde 800 820 520

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- Il proprio sito internet www.muracasrl.it
- L'Ufficio Clienti raggiungibile dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00
- 0968 437680
- Email mu:muraca@muracasrl.com
- Fax: 0968 432423

CERTIFICAZIONI

SNAS Reg. No. 156/R-054

CVI

CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Codice dell'organismo di certificazione: ***1-421-001-025***
Certificato N°: ***IT01 / B4370112E***

Si attesta che il Sistema di Gestione Ambientale di:

MURACA SRL

VIA DELLE TERME 181/B – 88046 LAMEZIA TERME (CZ)

È conforme ai requisiti della normativa

ISO 14001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo di applicazione:

TRASPORTO E RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PER CONTO TERZI; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI, PULIZIE E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E NON DI STRADE; GESTIONE DI BAGNI MOBILI; SPURGO, PULIZIA E RISANAMENTO DI RETI FOGNARIE E IDRICHE. GESTIONE DI CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO; GESTIONE DI ISOLE ECOLOGICHE; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE E AUTOSTRADE, SPIAGGE MARITTIME E CORSI D'ACQUA.

Sistema certificato da:	*Emissione Corrente:*	*Data di Scadenza:*
20/12/2023	***20/12/2023***	***20/12/2026***

subordinata al superamento di due audits di sorveglianza nei 6-12 mesi e 18-24 mesi successivi alla data di certificazione.

IRACAB 1-421-001-025

ISO 14001

Ing. Ján Gašper
Direttore CVI, s.r.o.

La Certificazione è rilasciata da: ***CVI, s.r.o.****, MPCL 3170/31, 058 01 Poprad. Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico:* ***+421 944 013365*** *o indirizzo mail:* ***cvi@cvi.sk***
o contattare
CVI ITALIA SRLS, Via Dell'Arcoveggio, 49/5, 40129 - Bologna, Tel.: **+39 800 198 099**,
Email: ***info@cvi-italia.com***

CONFORMANCE VERIFICATION INTERNATIONAL

CONFORMANCE VERIFICATION INTERNATIONAL

SNAS Reg. No. 156/Q-014

CERTIFICATO SISTEMA QUALITA'

Codice dell'organismo di certificazione: ***1-421-001-015***
Certificato N°: ***IT01 / B4370112Q***

Si certifica che il Sistema di Gestione per la Qualità di:

MURACA SRL

VIA DELLE TERME 181/B – 88046 LAMEZIA TERME (CZ)

È conforme ai requisiti della normativa

ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo di applicazione:

TRASPORTO E RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PER CONTO TERZI; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI, PULIZIE E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E NON DI STRADE; GESTIONE DI BAGNI MOBILI; SPURGO, PULIZIA E RISANAMENTO DI RETI FOGNARIE E IDRICHE. GESTIONE DI CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO; GESTIONE DI ISOLE ECOLOGICHE; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE E AUTOSTRADE, SPIAGGE MARITTIME E CORSI D'ACQUA.

Sistema certificato da:	*Emissione Corrente:*	*Data di Scadenza:*
20/12/2023	***20/12/2023***	***20/12/2026***

subordinata al superamento di due audits di sorveglianza nei 6-12 mesi e 18-24 mesi successivi alla data di certificazione.

IRACAB 1-421-001-015

CVI ISO 9001

Ing. Jan Gašper
direttore CVI, s.r.o.

La Certificazione è rilasciata da: ***CVI, s.r.o.****, MPCL 3170/31, 058 01 Poprad. Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico:* ***+421 944 013365*** *o indirizzo mail:* ***cvi@cvi.sk***
o contattare
CVI ITALIA SRLS, Via Dell'Arcoveggio, 49/5, 40129 - Bologna, Tel.: **+39 800 198 099**,
Email: ***info@cvi-italia.com***

CONFORMANCE VERIFICATION INTERNATIONAL

CVI

CERTIFICATO
DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Codice dell'organismo di certificazione: ***1-421-001-054***
Certificato N°: ***6054A***

Si attesta che il Sistema di Responsibilità Sociale di:

MURACA S.R.L.

Sede legale e operativa: Via Delle Terme 181/B - 88046 Lamezia Terme (CZ)
Sede operativa: Z.I. Benedetto XVI Snc - 88046 Lamezia Terme (CZ)

È conforme ai requisiti della normativa

SA 8000:2014

Questa certificazione è valida per il seguente campo di applicazione:

TRASPORTO E RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PER CONTO TERZI; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI, PULIZIE E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E NON DI STRADE; GESTIONE DI BAGNI MOBILI; SPURGO, PULIZIA E RISANAMENTO DI RETI FOGNARIE E IDRICHE. GESTIONE DI CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO; GESTIONE DI ISOLE ECOLOGICHE; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE E AUTOSTRADE, SPIAGGE MARITTIME E CORSI D'ACQUA.

Sistema certificato da:	*Emissione Corrente:*	*Data di Scadenza:*
01/04/2021	***13/06/2022***	***01/04/2024***

subordinata al superamento di due audits di sorveglianza nei 6-12 mesi e 18-24 mesi successivi alla data di certificazione audit.

IRACAB
1-421-001-054

CONFORMANCE VERIFICATION INTERNATIONAL
CVI
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
SA 8000

Ing. Ján Gašper
direttore CVI, s.r.o.

La Certificazione è rilasciata da: ***CVI, s.r.o.****, MPCL 3170/31, 058 01 Poprad. Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico:* ***+421 944 013365*** *o indirizzo mail:* ***cvi@cvi.sk***
o contattare
CVI ITALIA SRLS, Via Dell'Arcoveggio, 49/5, 40129 - Bologna, Tel.: **+39 800 198 099**,
Email: ***info@cvi-italia.com***

SNAS
Reg. No. 156/R-091

CVI

CERTIFICATO SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA

Codice dell'organismo di certificazione: ***1-421-001-038***
Certificato N°: ***IT01 / A7080111H***

Si attesta che il Sistema di Gestione della Sicurezza di:

MURACA S.R.L.

Sede legale e operativa: Via Delle Terme 181/B - 88046 Lamezia Terme (CZ)
Sede operativa: Z.I. Benedetto XVI Snc - 88046 Lamezia Terme (CZ)

È conforme ai requisiti della normativa

ISO 45001:2018

Questa certificazione è valida per il seguente campo di applicazione:

TRASPORTO E RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI E NON PER CONTO TERZI; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI, PULIZIE E SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E NON DI STRADE; GESTIONE DI BAGNI MOBILI; SPURGO, PULIZIA E RISANAMENTO DI RETI FOGNARIE E IDRICHE. GESTIONE DI CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO; GESTIONE DI ISOLE ECOLOGICHE; RACCOLTA E TRASPORTO DI RIFIUTI ABBANDONATI SU STRADE E AUTOSTRADE, SPIAGGE MARITTIME E CORSI D'ACQUA.

Sistema certificato da:	*Emissione Corrente:*	*Data di Scadenza:*
13/06/2022	***13/06/2022***	***13/06/2025***

subordinata al superamento di due audits di sorveglianza nei 6-12 mesi e 18-24 mesi successivi alla data di certificazione.

IRACAB
1-421-001-038

CVI
ISO 45001

Ing. Ján Gašper
Direttore CVI, s.r.o.

La Certificazione è rilasciata da: ***CVI, s.r.o.****, MPCL 3170/31, 058 01 Poprad. Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il n° telefonico:* ***+421 944 013365*** *o indirizzo mail:* ***cvi@cvi.sk***
o contattare
CVI ITALIA SRLS, Via Dell'Arcoveggio, 49/5, 40129 - Bologna, Tel.: **+39 800 198 099**,
Email: ***info@cvi-italia.com***

CONFORMANCE VERIFICATION INTERNATIONAL