



# CARTA DEI SERVIZI

Aprile 2017

## 1. S.E.Port. S.r.l.

---

S.E.Port. è nata nel 1996, in attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 6, comma 1, lett. c) e 23, comma 5, della Legge 28 gennaio 1994, n. 84, recante la riforma della legislazione in materia portuale. Il legislatore del 1994, in coerenza con gli sviluppi dell'ordinamento europeo, ha individuato la categoria dei servizi di interesse generale da prestare nei porti a titolo oneroso in favore dell'utenza, che ha poi descritto compiutamente nel Decreto del Ministero dei Trasporti e della Navigazione 14 novembre 1994.

S.E.Port. ha visto la luce con l'obiettivo di dotare il porto di Civitavecchia di un soggetto moderno e competitivo per la gestione del complesso delle attività ecologiche, che rappresentano un servizio di primario interesse pubblico e un vero e proprio biglietto da visita per uno scalo portuale di respiro internazionale. Oggi S.E.Port. conta ben 61 dipendenti tra personale amministrativo, tecnici e operatori di banchina, e assicura le proprie prestazioni 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, prestando la massima attenzione alle esigenze degli utenti e garantendo elevati standard di efficienza, efficacia e qualità. Oggi, la S.E.Port. vanta un know-how basato su un'esperienza ormai ventennale oltre al valore aggiunto di tecnici e consulenti esperti nel settore.

La S.E.Port. nasce ed al momento offre i propri servizi all'interno della circoscrizione portuale di Civitavecchia, ma si propone come soggetto strategico verso altri porti nonché per attività specifiche del territorio.

S.E.Port. ha sede legale ed operativa in Via Aurelia Nord, km 74,400, loc. Punta San Paolo, all'interno dello scalo portuale.

## 2. Cos'è la Carta dei Servizi?

---

La Carta dei Servizi, nello spirito del legislatore, costituisce il quadro di riferimento dei rapporti tra chi eroga un servizio pubblico e i cittadini che ne sono destinatari. L'erogatore del servizio assume l'impegno di soddisfare le esigenze degli utenti ed è chiamato a rendere conto del modo in cui tale impegno è assolto. La Carta dei Servizi, tuttavia, non definisce soltanto gli standard del servizio che tutti gli utenti hanno il diritto di pretendere, ma anche gli obblighi e gli oneri che essi sono tenuti a rispettare. La Carta è dunque un elemento fondamentale del rapporto contrattuale.

La Carta dei Servizi adottata da S.E.Port. è pubblicata sul sito internet della Società all'indirizzo [www.seport.it](http://www.seport.it). ed ogni utente del servizio ha la possibilità di consultarla liberamente.

## *2.1 Validità della carta*

La Carta si applica in tutto il territorio compreso all'interno della Circostrizione portuale di Civitavecchia e sostituisce la Carta precedentemente vigente, che si intende annullata.

La Carta fa riferimento ai servizi affidati in concessione alla S.E.Port. con atto Rep. n. 4238 del 13.04.2016.

## *2.2 Procedura di aggiornamento*

Gli allegati alla convenzione Rep. n. 4238 del 13.04.2016 che regola il rapporto tra l'Autorità Portuale di Civitavecchia e la S.E.Port. sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti.

In tali occasioni, si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente Carta, per tenere conto delle diverse condizioni al contorno, maturate nel frattempo durante l'arco temporale della durata della Concessione.

## **3. Definizione dei servizi**

---

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio ecologico portuale erogato da S.E.Port. nel porto di Civitavecchia, con riferimento alla Convenzione Rep. n. 4238 del 13.04.2016.

Il servizio ecologico portuale è un insieme complesso di attività, definito dall'art. 1, lettera B), del D.M. 14 novembre 1994, e dettagliato nell'ambito della Convenzione sottoscritta il 13 aprile 2016 tra l'Autorità Portuale e S.E.Port..

Il servizio ecologico portuale risulta suddiviso in quattro macro-categorie:

A - Ciclo dei rifiuti solidi urbani.

Comprende lo svuotamento dei cassonetti stradali (n°56 contenitori per rifiuti indifferenziati e n°12 contenitori per la raccolta differenziata), lo svuotamento dei cestini porta rifiuti, la pulizia e lo spazzamento manuale e meccanizzato delle aree comuni con frequenze stabilite in funzione della fruizione delle stesse (pulizia giornaliera, 3 passaggi/settimana, 2 passaggi/settimana), attività di monitoraggio del territorio per garantire condizioni di decoro, la pulizia delle fontane e dello specchio acqueo, la pulizia del litorale "La Frasca", la cura e manutenzione delle aree a verde, le attività di decespugliamento antincendio, la gestione della rete fognaria. E' stata, inoltre, programmata l'attivazione di un servizio di raccolta rifiuti porta a porta (PAP) che verrà completata nell'anno 2017.

B - Raccolta rifiuti bordo nave.

Comprende i servizi di ritiro dei rifiuti e dei residui del carico prodotti dalle navi scalanti il porto di Civitavecchia, siano esse navi da crociera, traghetti passeggeri, mercantili, maxi-yacht, militari, pescherecci,

diporto. I servizi possono riguardare rifiuti solidi o liquidi, pericolosi o non pericolosi e vengono organizzati con modalità dipendenti dalla tipologia di nave o dalle esigenze espresse dai comandi nave.

I rifiuti raccolti vengono stoccati presso l'impianto S.E.Port., ubicato nel porto di Civitavecchia in loc. Punta San Paolo per essere poi avviati a trattamento presso impianti terzi. Inoltre, la S.E.Port. s.r.l. dispone attualmente di due linee impiantistiche: la linea di sterilizzazione dei rifiuti alimentari prodotti dalle navi di provenienza extra-UE e la linea di depurazione delle acque di sentina con recupero degli oli, autorizzati ai sensi della Parte IV del D.Lgs. 152/2006.

E' in corso di autorizzazione una terza linea di trattamento per la selezione e cernita della frazione multimateriale secca che permetterà l'estrazione di frazioni merceologiche omogenee e la valorizzazione dei diversi materiali (carta, plastica, metalli, vetro).

C – Pulizia delle banchine sedi di operazioni portuali.

Comprende la manutenzione della rete di captazione presente sulle banchine operative (pulizia periodica delle griglie e canalette) e la gestione dei liquami raccolti dai sistemi di captazione in conformità al Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio. Inoltre, qualora i terminalisti, al termine operazioni di carico/scarico merci, non provvedano direttamente alla pulizia delle banchine, il servizio viene svolto dalla S.E.Port. con l'utilizzo di macchine spazzatrici.

D - Servizi accessori.

Oltre a tutte le attività elencate nelle macrocategorie A, B e C, la S.E.Port. mette a disposizione la propria professionalità, le proprie risorse e competenze per svolgere altri servizi che fossero richiesti dall'Autorità Portuale o da altri utenti/concessionari presenti nel porto.

La S.E.Port. è in grado di assicurare un livello di qualità tecnica nello svolgimento dei servizi sopra descritti corrispondente ai criteri individuati dalla Concessione e in riferimento alle aree oggetto della Concessione stessa.

- ◆La S.E.Port. si impegna a mantenere ed anzi a migliorare nel tempo l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio per adeguare, per quanto possibile, il livello di qualità tecnica offerta alle necessità e alle aspettative dell'utenza.

### ***3.1 Tariffazione dei servizi***

La S.E.Port. è il soggetto individuato, per conto dell'Autorità Portuale, alla riscossione della Tariffa del servizio ecologico, stabilita ai sensi del Decreto del Presidente dell'Autorità Portuale n. 307 del 04.07.2013.

Tutte le attività prestate da S.E.Port. nell'ambito dei servizi descritti sopra, sono soggette a tariffe determinate con specifici decreti dall'Autorità Portuale.

Le tariffe per il servizio di ritiro dei rifiuti sottobordo sono stabilite nel Piano di Raccolta dei Rifiuti Prodotti dalle Navi e dei Residui del Carico, elaborato ed approvato dall'Autorità Portuale con appositi Decreti, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 182/2003. Il Piano viene periodicamente aggiornato.

Attualmente, il servizio è regolamentato dal Decreto del Presidente dell'A.P. n. 4 del 27.01.2014. Dal 1 giugno 2017 entrerà in vigore il Decreto n. 22 del 16.02.2017 che approva un nuovo sistema tariffario.

Ogni anno, S.E.Port., nel rispetto dei contenuti del Piano di Raccolta dei Rifiuti Prodotti dalle Navi e dei Residui del Carico vigente, elabora il listino per il servizio sottobordo che viene divulgato tramite mail a tutti gli operatori portuali, agenzie accomandatriche, gruppi armatoriali, ecc.. per assicurarne la massima diffusione. Eventuali modifiche apportate al tariffario che venissero apportate nel corso dell'anno, verranno comunicate con la stessa modalità.

Lo stesso listino viene applicato a tutti i clienti.

### *3.2 I numeri del servizio ecologico*

Il Porto di Civitavecchia è uno scalo internazionale nel quale operano ogni giorno vettori passeggeri e merci. Esso costituisce, in particolare, il primo porto crocieristico del Mediterraneo, nel quale affluiscono ogni anno circa 2,5 milioni di passeggeri, ai quali si aggiungono circa 1 milione e mezzo di persone che viaggiano sui traghetti e le unità Ro-Ro che effettuano stabili collegamenti di linea. A queste persone, agli armatori, ai comandi della navi, agli agenti marittimi e agli altri operatori di mare e di terra, S.E.Port. garantisce il massimo impegno quotidiano per rendere il porto vivibile e gradevole sia a chi vi transita per motivi di piacere sia a chi vi lavora.

Di seguito si riportano alcuni dati quantitativi al solo scopo di dare un'idea dell'estensione dei servizi ecologici svolti dalla S.E.Port.:

- Spazzamento di 500.345 mq di aree comuni
- Pulizia di 967.588 mq di superficie di specchio acqueo
- Manutenzione di 36.416 mq di aree verdi
- Manutenzione dei collettori delle reti fognarie portuali (acque bianche e acque nere), compresa la manutenzione di n. 33 stazioni di sollevamento
- Gestione di oltre 20.000 t/anno di rifiuti, raccolti in ambito portuale e sottobordo.

Per far fronte a un simile impegno, S.E.Port. si è dotata di impianti in area portuale, debitamente autorizzati, grazie ai quali è in grado di garantire lo stoccaggio dei rifiuti raccolti in attesa della loro lavorazione, il trattamento delle acque di sentina, il magazzinaggio e la sterilizzazione dei rifiuti alimentari prodotti dalle

navi che hanno compiuto tragitti internazionali. Inoltre, sono previsti importanti investimenti per la realizzazione di una linea di cernita che permetterà di elevare il livello qualitativo dei materiali da conferire alle filiere finali (consorzi di filiera e operatori privati), in modo da valorizzarli economicamente ed evitare il loro smaltimento in discarica. Tale linea, tratterà la frazione secca multi materiale, dalla quale verranno estratte diverse frazioni omogenee di materiali adeguatamente selezionati, quali ad esempio: carta, cartone, plastica, legno, metalli ferrosi e non ferrosi, vetro.

### **3.3 *Ambiente e qualità***

S.E.Port. fonda la qualità dei suoi servizi su due capisaldi: da un lato, l'esperienza maturata negli anni in un porto, come quello di Civitavecchia, caratterizzato da una continua espansione territoriale e da una costante crescita dei traffici; dall'altro, la volontà di migliorare e rinnovarsi che costituisce da sempre l'obiettivo del management e dei lavoratori.

Il dialogo con le diverse categorie di operatori del porto, la dialettica con l'Autorità Portuale per la definizione di regolamenti e meccanismi operativi sempre più efficienti e trasparenti, l'aggiornamento costante, sono i parametri dello sforzo che S.E.Port. attua ogni giorno dal 1996.

Le tematiche ecologiche e i principi di tutela e conservazione dell'ambiente e della salute sono l'ispirazione per la definizione e il miglioramenti dei processi, e costituiscono i capisaldi per il raggiungimento dei principali obiettivi:

- Piena osservanza della legislazione comunitaria, nazionale e locale;
- Massima qualità dei servizi;
- Prevenzione e riduzione dell'inquinamento e dei rischi per la salute e la sicurezza;
- Professionalità e dedizione al cliente;
- Implementazione delle tecnologie e dei modelli operativi;
- Rispetto del cliente;
- Coinvolgimento e responsabilizzazione del personale;
- Attenzione all'equilibrio economico e gestionale dell'azienda.

### **3.4 *S.E.Port. e il cliente: principi ispiratori del rapporto***

Il Servizio offerto è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati:

#### a) Parità di trattamento

La S.E.Port. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo. Pertanto, tutti gli utenti hanno diritto a ricevere da S.E.Port. il medesimo trattamento, in termini tariffari, di efficienza, di prontezza e di cortesia. Dalla nave più grande fino al piccolo diportista, dall'operatore internazionale all'impresa individuale, i servizi sono erogati alle medesime condizioni, senza distinzioni in base a sesso, etnia, lingua, religione o opinione politica dell'utente.

#### b) Imparzialità

La S.E.Port. assume nei riguardi degli utenti un atteggiamento ispirato ad obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che tutte le posizioni contrattuali e tutti i problemi operativi siano affrontati con la stessa disponibilità e partecipazione.

#### c) Efficacia ed efficienza

La S.E.Port. persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali e strutturali più rispondenti allo scopo.

#### d) Condizioni del servizio

Le condizioni del servizio sono ben definite nei documenti contrattuali che intercorrono tra S.E.Port. e gli utenti. I regolamenti che disciplinano il servizio ecologico, adottati dall'Autorità di Sistema Portuale sono a disposizione di tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

#### e) Continuità del servizio

Il servizio ecologico portuale viene svolto con continuità e regolarità, tutti i giorni dell'anno e nell'arco dell'intera giornata. Nei casi di interruzione del servizio dovuta a forza maggiore, la Società si impegna a informare adeguatamente e tempestivamente gli utenti, nonché ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi e per garantire gli standard di igiene ambientale e salute pubblica, oltre che il decoro del territorio portuale.

#### f) Cortesia, correttezza, trasparenza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza

La S.E.Port. mantiene con i clienti-utenti, dei quali deve sentirsi a servizio, un rapporto ispirato alla massima cortesia e correttezza. Egli è tenuto a trattare con rispetto e cortesia gli utenti, a rispondere ai loro bisogni e ad assisterli fornendo le opportune informazioni e consigliandoli per la migliore soluzione dei loro problemi, tecnici, commerciali e formali, soprattutto nei casi in cui, nel rispetto dei regolamenti tariffari, sia necessario fornire dati e preventivi dei costi del servizio.

La S.E.Port. è impegnata, a tal fine, a rendere semplici e comprensibili i propri messaggi, nonché corretto e chiaro il linguaggio dei propri dipendenti, dei quali deve essere garantita la identificabilità.

L'utente ha diritto ad ottenere le delucidazioni del caso, a conoscere i nomi ed i compiti degli interlocutori.

## 4. Standard di qualità

---

### 4.1 *Ciclo dei rifiuti solidi urbani*

La raccolta dei rifiuti solidi urbani e assimilati e lo spazzamento avviene secondo le modalità approvate con Decreto n. 4/2017 e definite nella Concessione rep. n. 4238 del 13.04.2016.

La S.E.Port. garantisce lo svuotamento dei cassonetti e dei cestini gettacarte ogni 24 ore, nonché lo spazzamento manuale e/o meccanizzato dei piazzali pubblici, con frequenza variabile in funzione delle

caratteristiche delle aree (aree ad alta produzione di rifiuti: frequenza quotidiana; aree a media produzione di rifiuti: 3 passaggi/settimana; aree a bassa produzione di rifiuti: 2 passaggi/settimana). Ogni ulteriore intervento in orari diversi da quelli previsti, atto a rimuovere rifiuti che possano arrecare pregiudizi al regolare e sicuro svolgimento dei traffici marittimi, viene effettuato nel più breve tempo possibile su richiesta formale da parte dell'Autorità Portuale o delle Forze dell'Ordine. Periodicamente, si provvederà alla spollonatura ed alla estirpazione delle erbe cresciute nei sedimi di vie, marciapiedi e piazzali del Porto.

La S.E.Port., attraverso personale specializzato, provvede alla cura delle aree verdi e del patrimonio arboreo attraverso lo sfalcio, la concimazione e l'irrigazione dei prati, la potatura degli alberi e la risagomatura periodica dei cespugli e siepi.

Infine, la S.E.Port. garantisce la piena efficienza dei tratti comuni della rete fognaria portuale, con periodici e programmati interventi di manutenzione delle stazioni di sollevamento ed il controllo della capacità di deflusso della rete.

La S.E.Port. si impegna a mantenere elevati standard di qualità anche attraverso una puntuale attività di monitoraggio finalizzata a verificare il corretto svolgimento delle attività ordinarie e a segnalare alle Autorità situazioni particolari che richiedono l'organizzazione di interventi straordinari, quali la presenza di rifiuti abbandonati sulle aree pubbliche.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore ad operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza. In particolare, è intenzione della S.E.Port. incentivare la raccolta differenziata ed attivare in servizio di raccolta porta a porta (PAP), previa campagna informativa presso tutte le utenze interessate.

I servizi sopra elencati sono remunerati attraverso il pagamento della Tariffa del Servizio Ecologico da parte da tutti i soggetti che occupano locali, aree scoperte e specchi acquei all'interno della circoscrizione portuale.

#### ***4.2 La raccolta dei rifiuti presso navi, concessionari e altri operatori***

La gestione dei rifiuti prodotti dalle navi scalanti nel Porto di Civitavecchia è disciplinata dal Piano di raccolta e gestione dei rifiuti prodotti dalle navi e dei residui del carico del Porto di Civitavecchia (art.5 del D.lgs. 24.06.2003 n.182), approvato dal Comitato Portuale dell'Ente con Delibera del 27.06.2013 n.31, ed adottato dal Presidente dell'Ente con Decreto del 27.01.2014 n.4.

Con Decreto dell'Autorità di Sistema Portuale del Mare Tirreno Centro Settentrionale n. 22 del 16.02.2017, è stato approvato il nuovo Piano che entrerà in vigore a partire dal 1 giugno 2017.

Il vigente Piano di raccolta e gestione dei rifiuti prodotti dalle navi e dei residui del carico del Porto di Civitavecchia è pubblicato sul sito internet della Società all'indirizzo [www.seport.it](http://www.seport.it). ed ogni utente del servizio ha la possibilità di consultarlo liberamente per conoscere nei dettagli i servizi offerti alle navi.

All'interno del portale di informazione ambientale dell'Autorità Portuale di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta (URL: <http://ambiente.portidiroma.it>) è presente un apposita sezione dedicata ai "Rifiuti bordo nave" dove è inoltre presente ed a disposizione degli utenti tutta la modulistica necessaria alla gestione documentale del servizio rifiuti:

1. Fac-simili del "Marpol Form for waste" - Formato standard di ricezione e consegna dei rifiuti attraverso cui le navi richiedono l'esecuzione del servizio rifiuti.
2. Fac-simili del "BSG - Buono di servizio giornaliero" conforme alla circolare IMO MEPC.1/645 del 04.11.2008 (standard format for the waste delivery receipt) ovvero la ricevuta di servizio per la raccolta, recupero/smaltimento dei rifiuti originati dalle navi in porto/rada con la relativa descrizione delle varie tipologie.

La S.E.Port. somministra servizi di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, i servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno. Nel caso in cui pervenga contemporaneamente un numero consistente di richieste di intervento, la S.E.Port. si attiverà per fornire i servizi richiesti, subordinando gli interventi alle esigenze organizzative, nei tempi e nei modi tecnicamente sostenibili.

I servizi vengono organizzati secondo la seguente procedura:

- 1) Le richieste devono essere inoltrate dal comando nave tramite formale richiesta (e-mail) ai contatti forniti nella presente carta con le modalità e la tempistica stabilite dall'Ordinanza della Capitaneria di Porto di Civitavecchia n.98 del 12.08.2008, ovvero almeno 24 ore precedenti all'attivazione del servizio.
- 2) Ai fini della corretta caratterizzazione dei rifiuti da ritirare, possono essere richieste al comando nave informazioni e documentazione aggiuntive (informazioni sul ciclo produttivo, schede di sicurezza e, se necessario, analisi chimica).
- 3) Vengono individuate le risorse (mezzi e personale) necessarie per l'espletamento del servizio che viene svolto nei tempi e nei modi richiesti.
- 4) Al momento del ritiro dei rifiuti, il personale della S.E.Port. consegna al comandante o a un suo preposto il Buono di servizio giornaliero (BSG) relativo ai rifiuti raccolti, il quale viene dallo stesso controfirmato come ricevuta di effettiva consegna dei rifiuti prodotti e di conformità degli stessi a quanto dichiarato in esso.
- 5) I rifiuti ritirati vengono portati all'interno dell'impianto S.E.Port. dove avvengono le operazioni di pesatura e il deposito degli stessi in attesa di avvio a trattamento. Per il successivo conferimento dei rifiuti ad impianti esterni, la S.E.Port. segue le ordinarie procedure previste dal D.M. 17.12.2009 e dal sistema SISTRI.
- 6) Il servizio viene fatturato entro 30 gg dall'effettuazione dello stesso.

La raccolta dei rifiuti presso gli utenti portuale viene eseguita a seguito di formale richiesta da parte del cliente. Se necessario, viene eseguito un sopralluogo per verificare tipologia e quantità di rifiuti nonché modalità di esecuzione del servizio stesso (mezzi, personale). Solo dopo la fase di caratterizzazione dei rifiuti, viene individuato l'impianto di trattamento finale e concordato con l'utente il giorno per il ritiro.

Tutti i movimenti e prestazioni rese vengono condivise mensilmente con l'Autorità Portuale.

## 5. Rapporto con il cliente

---

La S.E.Port. assicura elevati standard di qualità del servizio, in tutte le fasi del rapporto contrattuale con gli utenti, ovvero:

- avvio del rapporto contrattuale: tempo che intercorre tra la richiesta di effettuazione del servizio e la data di accettazione, o, nei casi in cui ciò sia necessario, di spedizione del preventivo all'utente.
- gestione del rapporto contrattuale: tutte le fasi del servizio vengono pianificate e concordate con l'agente accomandatario o direttamente con il personale di bordo o con l'utente (concessionari portuali ed operatori di banchina). In caso di formulazione di preventivi per esecuzione di servizi specifici, il servizio viene organizzato al momento della formale accettazione del preventivo da parte del cliente.
- continuità e regolarità del servizio.

I tempi di erogazione di un servizio si devono intendere al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni ed altri adempimenti a carico dell'utente. Quando cause di forza maggiore impediscano l'erogazione di un servizio nel rispetto dei tempi richiesti dall'utenza e/o indicati dalla S.E.Port., la società ne dà dettagliata comunicazione agli interessati, assieme alla previsione dei nuovi termini di esecuzione.

### 5.1 *Svolgimento di pratiche via telefono.*

La S.E.Port. fornisce informazioni di carattere amministrativo e/o tecnico per posta elettronica all'indirizzo [info@seport.it](mailto:info@seport.it) o attraverso il numero telefonico 0766 23587. Il servizio informazioni via telefono è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Le operazioni commerciali possono essere effettuate mediante posta elettronica agli indirizzi [info@seport.it](mailto:info@seport.it) e [amministrazione@pec.seport.it](mailto:amministrazione@pec.seport.it). Il personale preposto al contatto telefonico indica, su richiesta, le proprie generalità.

### 5.2 *Semplificazione delle procedure*

La S.E.Port. persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure. Si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli

utenti e adotta una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere; semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione.

Dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni.

### **5.3 Modalità di pagamento**

S.E.Port. prevede la possibilità di pagare il corrispettivo del servizio con le seguenti forme:

- bonifico bancario;
- assegno;
- contanti con soglia al di sotto dei € 3.000 così come previsto dalla L. 22 dicembre 2011 n. 214 e ss.mm.ii.

### **5.4 Fatturazione**

Le fatture relative ai servizi all'utenza vengono inviate con la seguente tempistica:

- Entro 30 giorni dall'effettuazione del servizio.

La fattura contiene in modo facilmente leggibile le informazioni relative al servizio effettuato, all'importo, ai termini e alle modalità di pagamento.

### **5.5 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso), S.E.Port. li corregge d'ufficio, dandone tempestiva comunicazione. Nel caso in cui l'errore sia ravvisato e comunicato dall'utente, la Società dispone una verifica e provvede, se del caso, alla rettifica della fatturazione. Ove possibile, trattandosi di prestazioni e pagamenti seriali, l'accredito di eventuali pagamenti in eccesso effettuati dall'utente viene disposto mediante compensazione con le future fatture.

### **5.6 Mancato pagamento**

Le fatture vanno pagate entro 30 giorni dalla data di emissione. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa. Decorso 15 giorni dalla scadenza, S.E.Port. sollecita formalmente l'utente e, dopo due solleciti inevasi, lo costituisce in mora mediante raccomandata con avviso di ricevimento o comunicazione via P.E.C., alla quale acclude copia della fattura insoluta.

S.E.Port., in considerazione della peculiarità e della delicatezza dei servizi svolti, evita la sospensione delle attività anche nei casi di morosità persistenti e/o seriali, riservandosi tuttavia ogni azione legale per il recupero del proprio credito.

### ***5.7 Mancato rispetto degli impegni***

Quando S.E.Port. non rispetta gli impegni contrattuali per cause ad essa sola imputabili l'utente ha diritto ad essere rimborsato. I reclami devono essere inviati tempestivamente per e-mail e devono contenere ogni elemento utile alla ricostruzione dei fatti.

Non possono essere ascritti a responsabilità di S.E.Port. eventuali disservizi derivanti da eventi imprevedibili quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti, ecc.), danni causati da terzi alle infrastrutture portuali e alle vie di collegamento, ritardi da parte di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi il cui ottenimento è a carico dell'utente, scioperi, stati di agitazione o analoghi situazioni di conflittualità.

### ***5.8 Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti***

All'interno del portale di informazione ambientale dell'Autorità Portuale di Civitavecchia (URL: <http://ambiente.portidiroma.it>), nella sezione dedicata ai "Rifiuti bordo nave", è presente l'"Inadequacy form" ovvero il Modulo Reclami tramite il quale è possibile la segnalazione inadeguatezze portuali di raccolta rifiuti. Le richieste e i reclami possono essere inoltrati a S.E.Port. mediante posta elettronica all'indirizzo [info@seport.it](mailto:info@seport.it).

S.E.Port. fornisce risposta scritta alle richieste e ai reclami degli utenti entro 30 giorni, ovvero, nei casi in cui sia necessario un sopralluogo, entro 40 giorni. Gli utenti che presentano richieste o reclami sono tenuti a fornire contestualmente le proprie generalità e ogni informazione in loro possesso circa i fatti che costituiscono l'oggetto della comunicazione.

S.E.Port. si impegna ad eliminare i disservizi effettivamente accertati e a garantire, ove previsto per legge, l'eventuale rimborso.

### ***5.9 Informazione agli utenti***

S.E.Port. ha l'obiettivo di creare un rapporto di piena fiducia e collaborazione con gli utenti del porto di Civitavecchia. Il primo passo in questa direzione è un'informazione esaustiva sulle modalità di effettuazione dei servizi, sulle condizioni tecniche ed economiche e su tutti gli aspetti regolamentari e tariffari. Le informazioni vengono veicolate attraverso opuscoli informativi e disponibilità di operatori via telefono e a mezzo e-mail. Inoltre, informazioni esaustive sui servizi offerti sono pubblicate sul sito web della Società all'indirizzo [www.seport.it](http://www.seport.it).

Ogni utente, attraverso i canali di comunicazione attivati da S.E.Port., può far pervenire le proprie osservazioni e i propri suggerimenti per il miglioramento dei servizi, che la Società si impegna a vagliare con grande attenzione.

### ***5.9.1 Campagne promozionali ed informative***

S.E.Port. si attiva nella promozione di iniziative ecologiche e in campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali. Campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle prestazioni rese, sono promosse con il coinvolgimento delle categorie interessate.

### ***5.9.2 Visite presso gli impianti aziendali***

S.E.Port. garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate per gruppi di utenti/cittadini, armatori, ecc. che ne facciano richiesta, con particolare riguardo agli istituti di formazione (istituti scolastici).

### ***5.9.3 Ufficio per il diritto di accesso***

S.E.Port. istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi cittadino e, quindi, anche l'utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato.

### ***5.9.4 Rapporto sulla qualità del servizio***

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno. La logica di tale doppio approccio è data dalla necessità di:

- a) valutare, tramite sondaggi periodici, se la clientela è soddisfatta del servizio reso;
- b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dalla clientela, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità della Società di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

Si aggiunge, quale ulteriore sistema di controllo, l'esecuzione di sopralluoghi in contraddittorio con l'Autorità Portuale, per la verifica della corretta esecuzione dei servizi e del raggiungimento degli standard di qualità attesi.

Per verificare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità dei servizi erogati, la S.E.Port. effettua periodicamente indagini conoscitive per apprendere le esigenze e le aspettative degli utenti e verificare l'effettivo rispetto degli standard di qualità. Tali indagini vengono svolte tramite la somministrazione ai Clienti di un questionario da cui ricavare il relativo grado di soddisfazione rispetto ad una serie di indicatori. I risultati sono la base per eventuali azioni correttive da apportare nelle procedure di esecuzione dei servizi.

I reclami presentati dagli utenti, i risultati dei sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato insieme ai suggerimenti pervenuti da parte dell'utenza, sono elementi tutti utilizzati per il miglioramento della qualità del servizio.

### **5.9.5 Sistema di Qualità**

La S.E.Port. dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei Servizi che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico – organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

### **5.9.6 Il personale dipendente**

La S.E.Port. garantisce la riconoscibilità degli operatori e dei tecnici munendo i dipendenti di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto a rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

### **5.9.7 Copertura assicurativa**

Il gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

### **5.9.8 Indirizzi, orari e numeri utili**

Centralino: 0766 23587

Indirizzi di posta elettronica: [info@seport.it](mailto:info@seport.it)

Indirizzi di p.e.c.: [amministrazione@pec.seport.it](mailto:amministrazione@pec.seport.it)