

# VOLTURNO COOPERATIVA

## CARTA DEI SERVIZI

Sede legale: Via Crocelle Sup. n. 20, 81010 - Ruviano (CE)  
C.F./P.IVA: 03542560613  
Telefono: 340/6213871 - 380/1007091  
e-mail: [volturnosanificazione@gmail.com](mailto:volturnosanificazione@gmail.com)

## **PREMESSA**

La carta dei servizi è il documento attraverso il quale la Volturno Cooperativa comunica al cliente, in modo semplice e diretto, gli standard prestazionali e gli impegni che la ditta si assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio.

La ditta risponde all'esigenza dei cittadini di migliorare il loro ambiente individuale, familiare e collettivo adottando le soluzioni tecniche più adeguate ad assicurare elevati standard di qualità ambientali del servizio ed il benessere delle persone.

Nella seguente carta dei servizi sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che la Volturno Cooperativa si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

Nell'esercizio della professione, gli operatori dell'azienda si comportano secondo principi deontologici basati sulla responsabilità, sulla professionalità, sulla competenza tecnica, sull'affidabilità e sulla riservatezza.

Il comportamento degli operatori diventa così il supporto fondamentale su cui si fonda la qualità del servizio, che rappresenta il valore aggiunto della nostra cooperativa.

Volturno Cooperativa è un'azienda che si occupa di:

- Erogazione del servizio di pulizie;
- Sanificazione;
- Disinfezione;
- Disinfestazione;
- Derattizzazione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza.**

La società Volturno Cooperativa nell'erogazione dei servizi riportata nella seguente Carta si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

L'erogazione del servizio deve essere effettuata senza nessuna discriminazione, in particolare quelle fondate sul sesso, colore, razza, lingua, religione, opinioni politiche o di ogni altro genere, origine di nazione o sociale, ricchezza, nascita o ogni altra condizione.

Inoltre la società nasce con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento delle attività, finalizzate all'opportunità di inserimento e di integrazione sociale e lavorativa di persone svantaggiate.

### **Imparzialità.**

La società ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **Partecipazione.**

La società, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio stesso.

Esso può:

- avanzare proposte;
- suggerimenti;
- reclami.

### **Continuità.**

La società fornisce un servizio continuativo e regolare, secondo le modalità previste dal contratto di fornitura. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, la Società adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi.

**Efficienza ed Efficacia.**

Il servizio sarà erogato dalla società in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

**Cortesìa.**

La società garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

Il personale della società è sempre disponibile a fornire informazioni e indicazioni agli utenti sulle modalità di svolgimento del servizio.

**Sicurezza e rispetto dell'ambiente.**

La società garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, pertanto svolge un continuo monitoraggio sull'impatto che tecnologie e prodotti utilizzati possono avere sull'acqua, sull'aria e sul suolo.

**Privacy.**

Il trattamento e la protezione dei dati personali del cliente avvengono nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/03 così come integrato dal D.Lgs. 101/18 emesso in attuazione del Reg. (UE) 679/2016.

## **PULIZIA**

La pulizia è un insieme di operazioni che occorre praticare per rimuovere lo ‘sporco visibile’ di qualsiasi natura e da qualsiasi tipo di ambiente, superficie, macchinario. La pulizia si ottiene con la rimozione manuale o meccanica dello sporco anche con acqua e/o detersivi. La pulizia è un’operazione preliminare ed è indispensabile ai fini delle successive fasi di sanificazione e disinfezione.

La Volturco Cooperativa offre il servizio di pulizie in:

- uffici, negozi, studi professionali, sale incontri e centri culturali per eventi;
- ristoranti, pizzerie, agriturismi, bar, strutture eventi;
- centri commerciali, attività commerciali e artigianali;
- centri estetici, parrucchieri, barbieri;
- piscine, centri sportivi, centri medici;
- autosaloni, carrozzerie;
- ambienti di ogni genere.

L’igiene e la pulizia nei luoghi di lavoro è importante sia per i dipendenti sia per i clienti, infatti mantenere l’ambiente di lavoro salubre e pulito è indice di sicurezza.

Ogni contesto necessita di un trattamento personalizzato, con prodotti appropriati, a seconda delle esigenze e delle richieste specifiche.

La programmazione ed i costi del servizio di pulizie sono determinati da più fattori come ad esempio il numero di interventi settimanali o mensili e la grandezza della struttura.

Il servizio di pulizia garantisce:

- svuotamento dei cestini portarifiuti e sostituzione dei sacchetti;
- spolveratura in umido di mobili, suppellettili, scrivanie, apparecchiature informatiche e arredamento di ogni genere con appropriati detersivi;
- spazzatura in umido di tutte le superfici pavimentate;
- spolveratura, lavaggio e disinfezione dei pavimenti e dei sanitari dei bagni;
- lavaggio vetri finestre;
- decalcificazione apparecchi sanitari dei bagni;
- fornitura e sostituzione di carta igienica, detersivo mani e carta mani;
- deragnatura generale;
- lavaggio superfici pavimentate.

## SANIFICAZIONE

La sanificazione è un intervento mirato ad eliminare alla base qualsiasi batterio ed agente contaminante che con le comuni pulizie non si riescono a rimuovere. Si tratta dunque di un processo di igiene profonda che va oltre alla pulizia ordinaria. Se gli ambienti sono frequentati da persone è essenziale che questa pulizia venga effettuata con prodotti mirati ecocompatibili, biodegradabili e non tossici, che non facciano male a persone e ambiente.

La sanificazione si attua, avvalendosi di prodotti chimici detergenti, per riportare il carico microbico entro standard di igiene accettabili ed ottimali che dipendono dalla destinazione d'uso degli ambienti interessati.

Per praticare un'ottima sanificazione va prima effettuata un'accurata pulizia per rimuovere lo sporco e successivamente una sanificazione regolare.

In seguito all'emergenza sanitaria da COVID-19, imprese e attività sono chiamate ad applicare misure di sicurezza preventive per tutelare lavoratori e clienti dal rischio di contrarre il virus e, di conseguenza, viene richiesto di effettuare la sanificazione dell'aria negli ambienti rispettando le direttive ministeriali tramite l'utilizzo di Presidi Medici Chirurgici disinfettanti con efficacia biocida.

Inoltre, il 6 aprile 2021 è stato sottoscritto il *Protocollo condiviso di aggiornamento delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19 negli ambienti di lavoro*, che aggiorna e rinnova i precedenti accordi, su invito del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e del ministro della salute, sviluppati anche con il contributo tecnico-scientifico dell'INAIL.

Tale Protocollo contiene le linee guida per agevolare le imprese nell'adozione di protocolli anti-contagio e, in merito alla pulizia e sanificazione in azienda, stabilisce che:

- l'azienda assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni e di svago, in coerenza con la circolare del Ministero della Salute n. 17644 del 22 maggio 2020;
- nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali aziendali, si procede alla pulizia e sanificazione dei suddetti, secondo le disposizioni della circolare del Ministero della Salute n. 5443 del 22 febbraio 2020, nonché alla loro ventilazione;
- nelle aree geografiche a maggiore epidemia o nelle aziende in cui si sono registrati casi sospetti di COVID-19, in aggiunta alle normali attività di pulizia, è necessario prevedere, alla riapertura, una sanificazione straordinaria degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni, ai sensi della circolare del Ministero della Salute n. 5443 del 22 febbraio 2020.

La Volturno Cooperativa offre vari metodi di sanificazione:

- **sanificazione in assenza di persone**

- ozonizzazione: l'erogatore utilizza l'ozono, gas naturale dal potere disinfettante con forte attività su batteri, virus, muffe, funghi, acari ed ha anche un'azione deodorante, che dopo l'uso diventa ossigeno puro, non lascia residui ed evita l'utilizzo di disinfettanti e detergenti chimici (riconosciuto dal Ministero della Sanità come presidio naturale per la sterilizzazione di ambienti). La procedura di ozonizzazione richiede l'evacuazione degli ambienti prima dell'operazione.
- nebulizzazione: l'erogatore utilizza un disinfettante liquido concentrato a base di sali quaternari di ammonio, altamente efficace contro una grande varietà di microrganismi, germi e batteri ed ha anche una buona azione deodorante (Presidio Medico Chirurgico Registrazione del Ministero della Salute n° 17320). La procedura di ozonizzazione richiede l'evacuazione degli ambienti prima dell'operazione.

- **sanificazione in presenza di persone**

- l'erogatore sanifica l'aria in modo costante e la sanificazione avviene in maniera sicura permettendo la respirazione di aria salubre, ideale per riunioni, convegni, meeting.

Dalla sanificazione ambientale derivano numerosi vantaggi:

- riduzione di batteri e virus;
- eliminazione di muffe e funghi;
- abbattimento degli inquinanti chimici e biologici;
- eliminazione di allergeni;
- eliminazione di cattivi odori;
- riduzione pm10 (polveri sottili);
- migliore qualità della vita.

La Volturno Cooperativa possiede tutte le capacità tecnico-professionali per svolgere in modo efficiente ed efficace servizi di sanificazione, in conformità alle direttive ministeriali, rilasciando il certificato di avvenuta sanificazione.

Nella gestione delle emergenze, la società garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino entro 2-3 ore dalla richiesta, con servizio h24, con chiamata e/o contratti.

## **DERATTIZZAZIONE**

La derattizzazione consiste nei procedimenti ed operazioni di disinfestazione atti a determinare la distruzione completa o la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi al di sotto di una certa soglia.

Una corretta derattizzazione prevede due fasi ben distinte:

- per cominciare, è necessario fare un'ispezione dei luoghi da disinfestare per studiare il territorio interessato dall'infestazione e capire le cause e l'origine della stessa;
- l'identificazione dell'infestazione, fondamentale per il progetto di derattizzazione, in modo da intervenire in maniera specifica verso la specie da eliminare. Si tratta di un passo importante per agire in maniera mirata e concreta.

Eeguire un lavoro di derattizzazione perfetto è indispensabile per eliminare i roditori dalle abitazioni e dai luoghi di lavoro. Questi animali sono pericolosi per l'ambiente e la salute dell'uomo e agire con una disinfestazione adeguata è la soluzione migliore per non avere problemi e allontanarli definitivamente. Per eseguire un lavoro ad opera d'arte bisogna però affidarsi ai professionisti del settore che sono specializzati in interventi di derattizzazione.

Quindi per ottenere un risultato efficace nel contrasto alla presenza dei topi e per essere certi anche di ottenere un servizio di qualità, è necessario rivolgersi ad una ditta specializzata che assicurerà una derattizzazione di tipo professionale.

La Volturmo Cooperativa cerca sempre di contemperare l'esigenza del committente, cioè quella di bonificare una specifica area eliminando la presenza dei ratti, con quella di contenere al massimo l'impatto ambientale.